

ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS – 9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นาย สมศักดิ์ สติรวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๕๘.๕๖๒

ส ๒๔๔๗

ว.๖

ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS – 9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ
นาย สมศักดิ์ สติรวงศ์

- 4 ก.ค. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546

๒ ๒๒๓๓๙๙

สมศักดิ์ สติรวงศ์. (2546). *ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อ.ดร. วรางคณา อติศรประเสริฐ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานในด้านต่าง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน ความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด. จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพ QS-9000

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนนัค การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบพหุคูณ โดยวิธีการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างน้อยที่สุด และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี
2. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง
3. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้าน ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน

4. พนักงานอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้าน ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน

5. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้าน การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน

6. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้าน ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน

7. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ไม่ต่างกัน ยกเว้นด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในงาน แตกต่าง

กัน

8. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ โดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ไม่ต่างกัน ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในงาน แตกต่าง

กัน

9. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ โดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในงานแตกต่างกัน

10. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมและรายด้าน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ไม่ต่างกัน

11. ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน ในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

ATTITUDE TOWARD QS-9000 QUALITY SYSTEM AND SATISFACTION
IN WORKS PERFORMANCE OF EMPLOYEES AT NHK SPRING
(THAILAND) COMPANY LIMITED.

AN ABSTRACT
BY
MR. SOMSAK SATHIRAWONG

Presented in partial fulfillment of the requirements
For the Master of Business Administration in Management
At Srinakarinwirot University
May 2003

Somsak Sathirawong. (2003). *Attitude Towards QS-900 Quality System and Satisfaction in works performance of employees at NHK Spring (Thailand) Company Limited*. Master Project, M.B.A. (Management) Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Dr. Warangkana Adisornprasert.

The purpose of this research was to examine employees' attitude towards QS-900 quality system in 2 aspects: work process and the benefit of the system as well as study employees' satisfaction in 5 different aspects : achievement, recognition, the work itself, responsibilities and advancement under the following classification : gender, age, educational level and years of working experience in order to find the relationship between employees' attitude towards QS-900 quality system and satisfaction in their work.

The samples of this research were 300 employees' from NHK spring (Thailand) Ltd. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data by separate into 4 sections : personal data, attitude towards QS-900 quality system, satisfaction of work and open-ended question for suggestion.

SPSS program was used for statistical analysis. Percentage, mean, standard deviation, Cronbach alpha co-efficient, t-test, One-way Analysis of Variance, LSD (Least Significance Difference) would be used in case statistical significance was found and Pearson product – moment co-efficient were statistical methods to analyze data.

The research revealed that:

1. Employees' attitude level towards QS-900 quality system in all aspects and each aspect : Aspect of follows through the system and benefit of the system were in good level.
2. Employees' satisfaction of work task in all aspects and each aspect were in moderate level except recognition was good level.
3. The attitude towards QS-900 quality system in the different gender of employees in all aspects and each aspect were not different.
4. The attitude towards QS-900 quality system in the different age of employees in all aspects and each aspect were not different.
5. The attitude towards QS-900 quality system in the different educational level of employees in all aspects and each aspect were not different.
6. The attitude towards QS-900 quality system in the different years of working experience of employees in all aspects and each aspect were not different.
7. Employees' with different gender had different satisfaction in work task in all aspects and each aspect except recognition and responsibilities were not different.
8. Employees' with different age had no different satisfaction in work task in all aspects and each aspect except achievement was different.

9. Employees' with different educational level had no different satisfaction in work task in all aspects and each aspect except responsibilities and achievement were different.

10. Employees' with different in years of working experience had no different satisfaction in work task in all aspects and each aspect.

11. The attitude towards QS-900 quality system was relevant to satisfaction in all aspects and in the same way.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้ แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
วรางคณา อติศรประเสริฐ

(อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....
วรางคณา อติศรประเสริฐ

ประธาน

(อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ)

.....
รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....
รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยการสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำต่าง ๆ และความช่วยเหลือจากท่านผู้มีประสบการณ์หลายท่าน ข้าพเจ้าใคร่ขอกล่าวนามขอบพระคุณดังนี้

รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา และ อาจารย์ ดร. วรางคณา อติศรประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และอาจารย์ ดร. วรางคณา อติศรประเสริฐ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา อาจารย์ ดร. วรางคณา อติศรประเสริฐ ที่ได้กรุณามาเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ให้คำแนะนำและพิจารณาการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

อาจารย์ และบุคลากรภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้ความกรุณาอนุญาตให้ทำวิจัยฉบับนี้ พนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ทุกคนที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เพื่อน ๆ นิสิตทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมาในขณะทำงานวิจัยชิ้นนี้

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา และมารดา ที่ให้กำเนิดและให้ความสำคัญต่อการศึกษา โดยให้การสนับสนุนที่ดี ตลอดจนเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัย คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ขอมอบแก่ บพการี และผู้มีพระคุณทุกท่านให้แก่ผู้วิจัย ส่วนข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ข้าพเจ้าขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

สมศักดิ์ สติรวงศ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน QS-9000.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในปฏิบัติงาน.....	14
ทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน.....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	36
ความเป็นมาของบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	43
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	54
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
ตัวแปรในการวิจัย.....	55
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	107
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	107
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	107
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	108
สมมุติฐานของการวิจัย	108
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	108
การเก็บรวบรวมข้อมูล	109
การจัดการข้อมูล.....	109
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	112
อภิปรายผล.....	115
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	123
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	125
 บรรณานุกรม	 126
 ภาคผนวก	 131
ก. ข้อกำหนดต่างๆ ของมาตรฐาน QS-9000.....	132
ข. หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	158
ค. หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย และเพื่อการวิจัย.....	160
ง. แบบสอบถาม	163
 ประวัติย่อผู้วิจัย	 170

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงคำศัพท์ต่าง ๆ ที่ใช้ในแต่ละข้อกำหนด.....	11
2 แสดงจำนวนข้อกำหนดทั้งหมดในระบบคุณภาพ QS-9000.....	13
3 แสดงลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ค่านิยม และวิธีการบริหาร.....	31
4 แสดงประวัติความเป็นมาของบริษัทเอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด	43
5 แสดงประวัติการได้รับใบรับรองคุณภาพ ระบบต่าง ๆ ของบริษัท.....	45
6 แสดงจำนวนตัวอย่างจากการสุ่มแต่ละขั้นตอน.....	55
7 แสดงตัวชี้วัดทัศนคติในด้านต่าง ๆ ของแบบสอบถาม.....	58
8 แสดงตัวชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของแบบสอบถาม.....	59
9 จำนวนและร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน กับบริษัท.....	67
10 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	69
11 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวม และรายด้าน.....	70
12 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน	71
13 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายข้อ.....	72
14 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000ด้าน ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายข้อ.....	73
15 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ ของงาน โดยรวมและรายข้อ	74
16 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับ การยอมรับนับถือโดยรวมและรายข้อ	75
17 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะ งานที่ปฏิบัติ โดยรวมและรายข้อ	76
18 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบโดยรวม และรายข้อ.....	77
19 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความ ก้าวหน้าในงาน โดยรวมและรายข้อ	78
20 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานจำแนก ตามเพศ.....	79
21 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ที่มีอายุ แตกต่างกัน.....	80

ตาราง	บัญชีตาราง (ต่อ)	หน้า
22	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานจำแนกตาม อายุ.....	81
23	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ที่มี ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน.....	82
24	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ที่มี ระยะเวลาทำงานกับบริษัทแตกต่างกัน.....	83
25	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานจำแนก ตามระยะเวลาทำงานกับบริษัท	84
26	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีเพศ แตกต่างกัน.....	85
27	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน.....	86
28	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตาม อายุกัน.....	88
29	แสดงเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าของ พนักงานที่มีอายุต่างกัน.....	89
30	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับการ ศึกษาแตกต่างกัน.....	90
31	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มี ระยะเวลาทำงานกับบริษัทแตกต่างกัน.....	91
32	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระยะ เวลาทำงานกับบริษัทแตกต่าง	92
33	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ QS-9000 โดยรวมกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	93
34	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการ ปฏิบัติตามและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	94
35	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการ ปฏิบัติตามและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน.....	95
36	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการ ปฏิบัติตามและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.	96
37	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการ ปฏิบัติตามและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	97

ตาราง	บัญชีตาราง (ต่อ)	หน้า
38	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ.....	98
39	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน.....	99
40	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	100
41	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน.....	101
42	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	102
43	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ..	103
44	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ.....	104
45	แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน.	105
46	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS - 9000	106
47	แสดงตัวชี้วัดทัศนคติในด้านต่างๆของแบบสอบถาม.....	110
48	แสดงตัวชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆของแบบสอบถาม.....	111

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	7
2 การจัดทำคู่มือคุณภาพในระดับต่าง ๆ.....	12

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะ การณ์ ปัจจุบัน อุตสาหกรรมทุกประเภททั้งอุตสาหกรรมการผลิต และอุตสาหกรรมบริการล้วนกำลังอยู่ในสภาพการแข่งขันทางธุรกิจ ประกอบกับการที่โลกของเราได้ก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ หรือไร้พรมแดน องค์การธุรกิจจำเป็นต้องสร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยแสดงต่อลูกค้า และสังคมถึงความเอาใจใส่ในการผลิตสินค้า และบริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้า

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2541: 30-32) ได้กล่าวไว้ว่า การได้รับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐาน QS - 9000 จึงเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า และสังคมในอันที่จะผลิต ผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีคุณภาพดีอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง อีกทั้งจะทำให้องค์การสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ เนื่องจากการผลิตสินค้า และบริการที่มีคุณภาพสูงด้วยต้นทุนต่ำ และระบบการทำงานที่มีความปลอดภัย

การดำเนินงานเพื่อผลิตสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพดีเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการนั้นเป็นภารกิจที่สำคัญที่ผู้บริหารทุกระดับจะต้องให้ความสำคัญ จนอาจกล่าวได้ว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการคือเงื่อนไขสำคัญที่กำหนดถึงความสำเร็จ และอยู่รอดหรือความล้มเหลวของธุรกิจ การศึกษาถึงหลักการ และแนวคิดในการจัดการคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในเรื่องการบริหารและการปฏิบัติงาน

ทำไมต้องผ่านการรับรอง QS-9000

การแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์นับวันจะมีความรุนแรงและเข้มข้นขึ้นทุกวัน องค์การธุรกิจต้องเตรียมความพร้อมเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน มาตรฐาน QS-9000 เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสร้างความสามารถดังกล่าว ความจำเป็นในการผ่านการรับรองตามมาตรฐาน QS-9000 สรุปได้ 4 ด้านคือ (พิชิต สุขเจริญพงษ์ . 2541 : 30-32)

1. ผลประโยชน์ต่อลูกค้า
2. ผลประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจ
3. ผลประโยชน์ต่อพนักงานในองค์การ
4. ผลประโยชน์ในการป้องกันการกีดกันทางการค้า

1. ผลประโยชน์ต่อลูกค้า มาตรฐาน QS-9000 มุ่งเน้นการควบคุม คุณภาพสินค้า และบริการในทุกขั้นตอน จึงเป็นระบบการประกันคุณภาพสินค้าที่มีประสิทธิภาพลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากองค์การที่ผ่านการรับรองจะมีความมั่นใจสูงว่าจะได้สินค้าที่มีคุณภาพดี สม่ำเสมอ อีกทั้งยังประกันว่าได้รับสินค้าที่ตรงตามความต้องการ หรือข้อกำหนดที่วางไว้

2. ผลประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจมาตรฐาน QS-9000 จะช่วยให้้องค์การมีระบบการจัดการคุณภาพที่ดีทำให้สามารถผลิตสินค้า ที่มีคุณภาพสูงตรงตามความต้องการของลูกค้าที่สำคัญอย่างมากคือ มาตรฐาน QS - 9000 มีข้อกำหนดที่ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องปรับปรุงกระบวนการผลิต การทำงาน การควบคุมคุณภาพ และการจัดการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอซึ่งจะส่งผลให้สามารถลดสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อไปนี้

2.1 ลดต้นทุนการผลิต

2.2 ลดของเสียหรือการแก้ไขสินค้า

- 2.3. ลดเวลาการผลิต
- 2.4. ลดเวลาการตั้งเครื่อง
- 2.5. ลดความสูญเสียในการผลิต
- 2.6. ลดปัญหาจากการจัดเก็บสินค้า
- 2.7. ลดพื้นที่จัดเก็บสินค้าและอื่นๆ

3. ผลประโยชน์ต่อพนักงานในองค์กร สำหรับพนักงานที่ทำงานในองค์กรที่จัดทำ และผ่านการรับรองมาตรฐาน QS-9000 ผลประโยชน์ที่ได้มีทั้งทางตรง และทางอ้อม

3.1 ทางตรง ก็คือพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเนื่องจากการมีวิธีปฏิบัติงานที่เป็นระบบ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่การตัดสินใจ กำหนดความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

3.2 ทางอ้อม ได้แก่ผลตอบแทนที่จะได้รับเพิ่มเมื่อองค์กรมีความเติบโตก้าวหน้า และมีผลการประกอบการที่ดี มีการเพิ่มขึ้นของยอดขาย และผลกำไร ซึ่งย่อมส่งผลถึงพนักงานในที่สุด

4. ผลประโยชน์ในการป้องกันการกีดกันทางการค้า การแข่งขันทางการตลาดในยุคปัจจุบัน ซึ่งถูกกำหนดโดยองค์การการค้าระหว่างประเทศ (World Trade Organization) หรือ WTO ว่าจะต้องลดการกีดกันทางการค้าโดยใช้มาตรฐานทางภาษี และศุลกากร สำหรับ QS-9000 ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่พัฒนาโดยกลุ่มผู้ผลิตรถยนต์ของสหรัฐอเมริกาผู้ที่ต้องผลิตชิ้นส่วนใดก็ตาม จะต้องผ่านการรับรองตามข้อกำหนด QS-9000 (ในกรณีของไครสเลอร์ และ จีเอ็ม) หรือต้องมีการจัดการระบบคุณภาพตาม QS-9000 (ในกรณีของ ฟอर्ड) ดังนั้นผู้ผลิตที่ต้องขายชิ้นส่วนให้กับบริษัทรถยนต์ทั้ง 3 ราย จึงจำเป็นต้องจัดทำระบบคุณภาพตาม QS-9000 นี้

ธุรกิจอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทยจึงควรตื่นตัวในการนำระบบ QS-9000 มาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารระบบคุณภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาสินค้า เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเตรียมพร้อมสำหรับภาวะการแข่งขันทางธุรกิจประกอบกับการที่โลกของเราได้ก้าวสู่ยุคโลกาภิวัตน์ หรือไร้พรมแดน

ดังนั้นการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ใน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติตาม ทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวในการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 จากสาเหตุนี้จึงมีความจำเป็นที่ต้องการศึกษาวิจัยถึงทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และปฏิบัติตามระบบคุณภาพ อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถธำรงรักษาไว้ซึ่งระบบมาตรฐาน QS-9000 ได้อย่างต่อเนื่อง และสัมฤทธิ์ผลในที่สุด

ความมุ่งหมายของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในองค์กรในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000
- 1.2 ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000

2. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านความสำเร็จของงาน

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

2.4 ด้านความรับผิดชอบ

2.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน

3. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามลักษณะเพศ,อายุ,ระดับการศึกษา,ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

ความสำคัญของการศึกษา

1. ทราบถึงทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

2. ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็นเอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

3. เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานในองค์กร มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่เข้าอยู่ในระบบคุณภาพ QS-9000 ของบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด 3 โรงงาน ได้แก่ โรงงานลำโรง โรงงานบางปู และโรงงานเวลโกร์ ซึ่งมีจำนวนพนักงานที่เข้าอยู่ในระบบนี้เป็นจำนวนทั้งสิ้น คน 754

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่เข้าอยู่ในระบบคุณภาพ QS-9000 ของบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด 3 โรงงาน ได้แก่ โรงงานลำโรง โรงงานบางปู และ โรงงานเวลโกร์

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 754 คนโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งสุ่มมาจากพนักงานที่เข้าอยู่ในระบบคุณภาพ QS-9000 ทุกคนของ บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัดโดยใช้สูตร Taro Yamane's (กิตติ. 2542 : 46)

โดย

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่กำหนด

(ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดความคลาดเคลื่อนที่เท่ากับ 0.05)
ได้

$$n = \frac{754}{1 + [754 \times (0.05)^2]}$$

$$n = 261.35$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 261 คน บวกสำรองเพิ่ม 15 % = 300 คน

2. การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) จำแนกตามแต่ละโรงงานคำนวณจากสูตร (บุญเรียงขจรศิลป์. 2543 : 55-56)

$$f_s = \frac{n_s}{N_s} = \frac{n}{N}$$

เมื่อ f_s แทน สัดส่วนในการสุ่มของแต่ละชั้นภูมิ
 n_s แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ
 N_s แทน ขนาดของกลุ่มประชากรของแต่ละชั้นภูมิ
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
 N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

3. ต่อจากนั้น เลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยส่งแบบสอบถามให้แต่ละโรงงานตอบให้ได้จำนวนพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนของแต่ละโรงงาน
ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระแบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

- ชาย
- หญิง

1.1.2 อายุ

- 18 - 25 ปี
- 26 - 33 ปี
- 34 - 41 ปี
- 42 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษาที่สำเร็จ

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรีขึ้นไป

1.1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท

- ไม่เกิน 10 ปี
- 11 – 20 ปี
- 21 ปีขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม

2.1 ทักษะของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1.1 ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000

2.1.2 ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000

2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่างๆ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) (กล่าวอ้างในทฤษฎีบริหารองค์การ ของดร. กิติมา ปรีดีติลล. 2530 : 162) ดังต่อไปนี้

2.2.1 ด้านความสำเร็จของงาน

2.2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2.2.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

2.2.4 ด้านความรับผิดชอบ

2.2.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. QS-9000 หมายถึง มาตรฐานระบบคุณภาพ โดยประกอบด้วยข้อกำหนดทั้งหมดของ ISO 9000 รวมทั้งข้อกำหนดเฉพาะของยานยนต์ และคำแปลความหมายในขณะ ISO 9000 เป็นมาตรฐานทั่วไปที่สามารถใช้ได้กับทุกๆ อุตสาหกรรม แต่ ระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นข้อกำหนดเฉพาะและประยุกต์ใช้กับบริษัทสมาชิกภายในกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ที่ต้องการเข้าการรับรองมาตรฐาน QS-9000 เท่านั้น

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระบบคุณภาพ QS-9000 ของบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

3. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะโดยทั่วไปของพนักงานโดยการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น

3.1 เพศ แบ่งออกเป็น

- ชาย
- หญิง

- 3.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่พนักงานเกิดตามปีปฏิทิน จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มคือ

- 18 - 25 ปี
- 26 – 33 ปี
- 34 – 41 ปี
- 42 ปีขึ้นไป

3.3 ระดับการศึกษาที่สำเร็จ หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรีขึ้นไป

3.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่พนักงานเริ่มทำงานกับบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จนถึงปัจจุบัน โดยนับเป็นปีแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ

- ไม่เกิน 10 ปี
- 11 - 20 ปี
- 21 ปีขึ้นไป

4. ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในทาง สนับสนุน หรือทางต่อต้านก็ได้

5. ทักษะคติต่อมาตรฐาน QS-9000 หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความรู้สึกต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือทางต่อต้านก็ได้

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์การจากการประเมินประสบการณ์ในงานของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้เป็นไปในทางบวก คือความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

6.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการที่พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

6.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความคิดเห็น และสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นทางด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ที่มาขอคำปรึกษาซึ่งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ การแสดงออกอื่นที่แสดงถึงการยอมรับความสามารถ

— 6.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ งานที่ต้องอาศัยทักษะความชำนาญในการปฏิบัติ

6.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตัวเอง มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนปฏิบัติงานในลักษณะที่สูงกว่าอำนาจหน้าที่

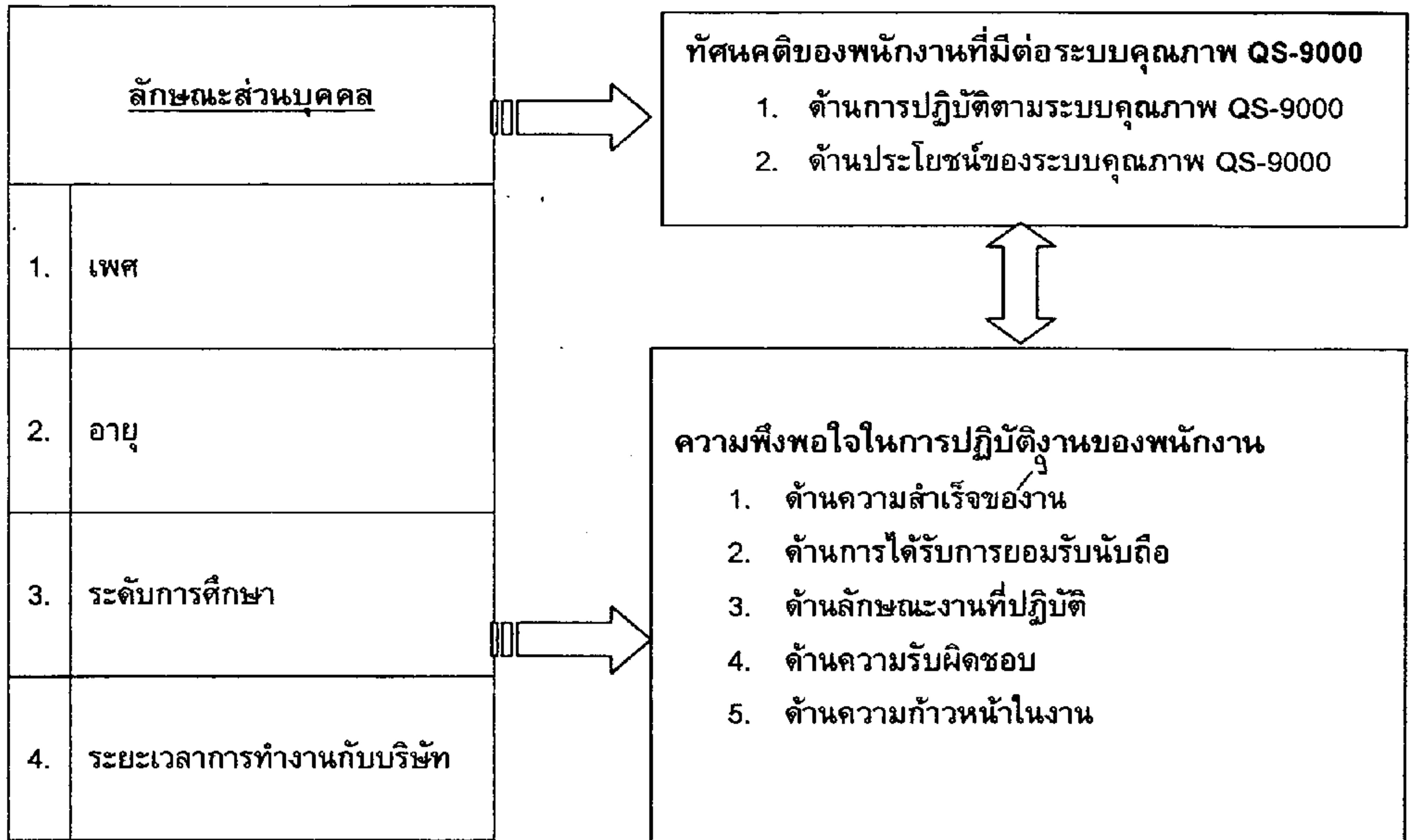
6.5 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น จากการที่พนักงานได้รับการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดจนได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

7. การจงใจในการทำงาน หมายถึง แรงจูงใจเป็นพลังที่ชี้และนำไปสู่เป้าหมายของการทำงานเป้าหมายของ สถานประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมก็คือ ผลผลิตการขายสินค้าและการขายบริการ ในการแข่งขันเชิงธุรกิจโรงงานอุตสาหกรรมจำเป็นต้องเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนในการผลิต เพื่อให้ได้ราคาในการขายสินค้า และได้ต้นทุนต่ำ นั่นคือการได้กำไร

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานในการศึกษาวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
8. พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
9. ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน QS-9000
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน QS-9000

QS-9000 คืออะไร

QS-9000 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ถูกพัฒนาและปรับปรุงโดยไครสเลอร์ (Chrysler) , ฟอर्ड (Ford) และ เจนเนอรัลมอเตอร์ (General Motors) สามผู้ผลิตรายใหญ่ในอุตสาหกรรมรถยนต์ของสหรัฐ และกลุ่มผู้ผลิตรายอื่นๆอีกหลายราย

QS-9000 ประกอบด้วย ข้อกำหนดทั้งหมดของ ISO-9000 รวมทั้งข้อกำหนดเฉพาะของยานยนต์ และคำแปลความหมายในขณะที ISO-9000 เป็นมาตรฐานทั่วไปที่มุ่งหมายให้สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกๆอุตสาหกรรมแต่ QS-9000 เป็นข้อกำหนดเฉพาะ และประยุกต์ใช้กับบริษัทสมาชิกภายในกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ที่ต้องการการรับรองมาตรฐาน QS-9000 เท่านั้น

ประวัติของ QS-9000

QS-9000 เริ่มเผยแพร่ในเดือนสิงหาคม 1994 โดยก่อนหน้านี้ ไครสเลอร์ (Chrysler) , ฟอर्ड (Ford) และ เจนเนอรัล มอเตอร์ (General Motors) ก็มีมาตรฐานระบบคุณภาพของตัวเองอยู่ก่อนแล้ว ด้วยเหตุที่หลายๆ ผู้ส่งมอบชิ้นส่วนรถยนต์ ได้จำหน่ายชิ้นส่วนให้กับผู้ผลิตรายอื่นในกลุ่ม Big Three (ไครสเลอร์ , ฟอर्ड , เจนเนอรัล มอเตอร์) มากกว่า 1 บริษัท ทำให้การประยุกต์ใช้หลายๆ ระบบคุณภาพเป็นเรื่องยุ่งยากและมีค่าใช้จ่ายสูงมาก ประมาณต้นปี 1988 ผู้ส่งมอบชิ้นส่วนหลักของไครสเลอร์ , ฟอर्ड และเจนเนอรัล มอเตอร์ ได้เริ่มกดดันกลุ่ม Big Three ให้ประสานข้อกำหนดของระบบคุณภาพของแต่ละบริษัทเข้าด้วยกัน ผู้ส่งมอบชิ้นส่วน และกลุ่ม Big Tree ได้ตกลงที่จะให้คงเหลือระบบคุณภาพเดียวเท่านั้น เพื่อที่จะลดต้นทุนของผู้ส่งมอบ และกลุ่ม Big Three พร้อมกัน แต่ก่อนที่กลุ่ม Big Three จะตระหนักถึงผลประโยชน์ของการใช้ ISO 9000 เป็นพื้นฐานสำหรับการประสานระบบคุณภาพนั้น ISO 9000 ก็เป็นที่รู้จักกันดีอยู่ก่อนแล้ว และเป็นที่เข้าใจทั่วทั้งโลก อย่างไรก็ตาม ไครสเลอร์ , ฟอर्ड และเจนเนอรัล มอเตอร์ ก็รู้ว่า ISO 9000 ถูกใช้สำหรับจุดมุ่งหมายโดยทั่วไปเพราะฉะนั้น การตัดสินใจเพิ่มข้อกำหนดจึงเป็นสิ่งข้อกำหนดจึงเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นบทสรุปก็คือ QS-9000

เมื่อ QS-9000 ถูกเผยแพร่และใช้งาน คู่มือมาตรฐานต่อไปนี้ได้ถูกยกเลิก

1. คู่มือประกันคุณภาพผู้ผลิตชิ้นส่วนของไครสเลอร์ (Chrysler's Supplier Quality Assurance Manual)
2. มาตรฐานระบบคุณภาพ Q-101 ของฟอर्ड (Ford's Q-101 Quality System Standard)
3. เป้าหมายสำหรับความยอดเยี่ยมของ GM NAO (GM's NAO Targets for Excellence)

4. มาตรฐานคุณภาพทั่วไปสำหรับการสั่งซื้อวัตถุดิบของ GM ยุโรป (GM Europe's General Quality Standard for Purchased Materials)

5. คู่มือระบบคุณภาพของผู้ผลิตรถบรรทุก (Truck Manufacturers Quality System Manuals)
ประโยชน์ของ QS-9000

ประโยชน์สำหรับการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ QS-9000 คือ

1. การพัฒนาของระบบคุณภาพพื้นฐานที่จัดเตรียมสำหรับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

2. เน้นหนักในการป้องกันข้อบกพร่อง

3. การลดความผันแปร และของเสีย

4. พัฒนาระดับ ประสิทธิภาพ และการส่งมอบ

5. สร้างขวัญ และกำลังใจของพนักงาน

6. ปรับปรุงการสื่อสารข้อมูลทั้งภายในและภายนอก

การประยุกต์ใช้ QS-9000 (Applicability)

1. QS-9000 ประยุกต์ใช้กับผู้ผลิตต่อไปนี้ทุกราย ทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งมอบให้โดยกับลูกค้า OEM ที่นำเอามาตรฐาน QS-9000 มาใช้งาน

1.1 วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต

1.2 ชิ้นส่วนที่ใช้ในการผลิตหรือชิ้นส่วนเพื่อการบริการ

1.3 การบริการรอบชุบด้วยความร้อน , การพ่นสี , การเคลือบ , หรือการทำ Finishing

2. QS-9000 ที่ประยุกต์ใช้กับ

2.1 ผู้ผลิตชิ้นส่วนที่เป็นสารกึ่งตัวนำ (Semiconductors) ต้องปฏิบัติตาม Semiconductor Supplement ที่ออกโดย Chrysler , Ford และ Delco Electronics

2.2 ผู้ผลิตเครื่องมือ และอุปกรณ์การผลิต ต้องปฏิบัติตาม Tooling and Equipment (TE) Supplement ที่ออกโดย Chrysler , Ford และ General Motors ซึ่งจะประกาศให้มีการตรวจรับรองโดยบุคคลที่สามตามความเหมาะสม

3. คำว่า “ Site “ หรือ “ สถานที่ผลิต “ หมายถึง สถานที่ที่ทำการผลิตสินค้า

4. คำว่า “ Remote Location “ หรือ “ สถานที่สนับสนุน “ หมายถึง สถานที่อื่นๆ ที่อยู่ไกลออกไป ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนการผลิตที่ Site และจะไม่สามารถขอใบรับรองโดยอิสระจาก Site ได้ สถานที่สนับสนุนนี้ เช่น คลังสินค้า , แผนกวิศวกรรม , ฝ่ายจัดซื้อ ที่แยกตัวออกไปเป็นต้น จะต้องถูกตรวจสอบ (Audit) เช่นกัน ทั้งการตรวจสอบครั้งแรก และการตรวจติดตามผล (Surveillance) สถานที่สนับสนุนที่มีการออกแบบอยู่ จะต้องถูก ตรวจติดตามผลอย่างน้อย 1 ครั้งใน 12 เดือน

5. คำว่า “ Service Parts / Materials “ หรือ “ วัตถุดิบ / ชิ้นส่วนบริการ “ จะไม่รวมถึงงานที่เรียกว่า “ Aftermarket) ซึ่งเป็นวัตถุดิบ / ชิ้นส่วนบริการที่ส่งตรงจากผู้ผลิตโดยไม่ผ่านลูกค้า OEM เช่นเดียวกับ Service Parts / Materials

6. ถ้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับการขอใบรับรองหรือประยุกต์ใช้ QS-9000 กรุณาติดต่อลูกค้าของท่านโดยตรง ผู้ผลิตซึ่งมีคุณสมบัติตามเงื่อนไขการประยุกต์ใช้ QS-9000 กรุณาติดต่อลูกค้าของท่านโดยตรงหรือขอใบรับรอง ซึ่งแต่ละ Site ก็อาจเลือกที่จะขอใบรับรองจากบุคคลที่สามได้แต่ Site นั้นๆต้องสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ QS-9000 โดยมีบันทึกหลักฐาน(ตาม 4.16) ยกเว้นเรื่อง PPAP (Part Submission Warrant) เท่านั้น

7. การตัดสินใจหัวข้อที่ 4.4 และ 4.19 จะไม่ถูกประยุกต์ใช้งาน (Not Applicable) นั้น เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่ออกไปรับรองเท่านั้น

8. ห้องปฏิบัติการอิสระ หรือที่ดำเนินการในเชิงพาณิชย์ ไม่สามารถขอไปรับรอง QS-9000 ได้

9. บริษัทที่จัดทำชิ้นส่วนให้กลุ่ม Big Three (หรือสมาชิกอื่นๆ ของมาตรฐาน QS-9000) โดยตรง ถูกเรียกว่าผู้ส่งมอบขั้นแรก (First Tier Supplier) ผู้ส่งมอบที่จัดทำชิ้นส่วนให้กับผู้ส่งมอบขั้นแรกจะถูกเรียกว่า ผู้ส่งมอบขั้นที่สองเป็นลำดับต่อไป (Second Tier Supplier)

กฎเกณฑ์ในการนำ QS-9000 ไปปฏิบัติ (Implementation)

1. Chrysler , Ford , General Motors , ผู้ผลิตรถบรรทุก และ OEM อื่นๆ กำหนดให้ผู้ส่งมอบ (Supplier) นำ QS-9000 ไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลาที่ลูกค้ากำหนด และการขอไปรับรอง QS-9000 จะถูกกำหนดโดยลูกค้าบางรายได้แก่

1.1 Chrysler ผู้ส่งมอบชิ้นส่วนการผลิต และชิ้นส่วนบริการทั้งหมด ต้องได้รับไปรับรอง QS-9000

1.2 Ford ผู้ส่งมอบยังไม่ต้องการขอไปรับรอง QS-9000 ณ ขณะนี้ ยกเว้นผู้ส่งมอบเฉพาะ ของ Ford Australia เท่านั้น

1.3 General Motors

1.3.1 ผู้ส่งมอบชิ้นส่วนการผลิต และชิ้นส่วนบริการทั้งหมด ของ GM และ GM Holdens ต้องได้รับไปรับรอง QS-9000 ภายใน 31 ธันวาคม 2540 ยกเว้นกำหนดให้เป็นอื่น

1.3.2 ผู้ส่งมอบของ Delco Electronics ต้องได้รับรอง QS-9000 ภายใน 31 กรกฎาคม 2541

1.3.3 ผู้ส่งมอบของ GM Asia Pacific Operations (APO) ยกเว้น GM Holdens ใน Australia ต้องได้รับรอง QS-9000 ภายใน 31 ธันวาคม 2542

1.3.4 ผู้ส่งมอบใหม่ ต้องได้รับรอง QS-9000 ก่อนการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ GM

2. ผู้รับจ้างช่วง (Subcontractor) ยังไม่กำหนดให้ขอไปรับรอง QS-9000 โดย Chrysler, Ford, GM ณ. ขณะนี้แต่ว่าบริษัทใดอาจกำหนดให้ผู้ส่งมอบของตน ได้รับไปรับรอง QS-9000 ก็ได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงว่าจะเป็น ผู้ส่งมอบขั้นที่เท่าไร (Tier)

3. การขอไปรับรอง QS-9000 จะต้องมีการขอขอบเขตครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบให้กับบริษัท โดยบริษัทหนึ่งหรือหลายบริษัทที่นำเอา QS-9000 มาใช้งานยกเว้นมีการอนุมัติเป็นพิเศษโดยบริษัทนั้นๆ

4. เพื่อวัตถุประสงค์ในการควบคุมเอกสารให้อ้างอิงตาม “ Edition number / dates ” ของเอกสาร นั้นๆอย่าใช้ “ Printing dates ” ยกเว้น PPAP 2nd Edition

คู่มือต่อไปนี้จะบอกรูปวิธีการประยุกต์ใช้สำหรับระบบคุณภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ QS-9000 ที่เพิ่มเติมเข้าไปอยู่ในคู่มืออ้างอิงสำหรับลูกค้า

1. คู่มือการวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า และแผนควบคุม (Advanced Product Quality Planning & Control Plan { APQP } Manual) 1st Edition ; June 1994

2. คู่มือการวิเคราะห์ความล้มเหลว และผลกระทบ (Failure Mode and Effects Analysis { FMEA } Manual) 2nd Edition ; February 1995

3. คู่มือการวิเคราะห์ระบบการวัด (Measurement System Analysis { MSA } Manual) 2nd Edition ; February 1995

4. คู่มือการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติขั้นพื้นฐาน (Fundamental Statistical Process Control { SPC } manual) 1st Edition ; 1992

5. คู่มือกระบวนการอนุมัติชิ้นส่วนการผลิต (Production Part Approval Process { PPAP } Manual) 2nd Edition , 2nd Printing ; July 1995 โดยผู้ส่งมอบชิ้นแรกทั้งหมด จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในคู่มือนี้

6. ใบตรวจสอบการประเมินระบบคุณภาพ (Quality System Assessment { QSA } Checklist) 2nd Edition ; March 1998 ใบตรวจนี้ ถูกใช้โดยผู้ส่งมอบในการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) โดยลูกค้า ทำการประเมินผู้ส่งมอบแบบบุคคลที่สอง (Second Party Assessment) โดยผู้ให้การรับรองทำการประเมินผู้ส่งมอบแบบที่สาม (Third Party Assessment) และโดยส่งมอบทำการตรวจผู้ที่จะเป็นผู้รับจ้างช่วง (Sub – Contractors)

7. Supplement ของ QS-9000 เซมิคอนดักเตอร์ (QS - 9000 Semiconductor Supplement) 1st Edition ; April 1995 ประกอบด้วยข้อกำหนดเพิ่มเติมที่ถูกประยุกต์ใช้ โดยผู้ส่งมอบของวัสดุและชิ้นส่วนเซมิคอนดักเตอร์

8. ใบตรวจสอบฉบับ AEC - A100 QSA เซมิคอนดักเตอร์ (AEC - A100 QSA Semiconductor Edition Checklist) 1st Edition ; April 1995 ถูกใช้สำหรับผู้ส่งมอบของวัสดุและชิ้นส่วนเซมิคอนดักเตอร์

9. Tooling and Equipment Supplement , 1st Edition ; July 1996

10. Tooling and Equipmet QSA-TE , 1st Edition ; July 1996

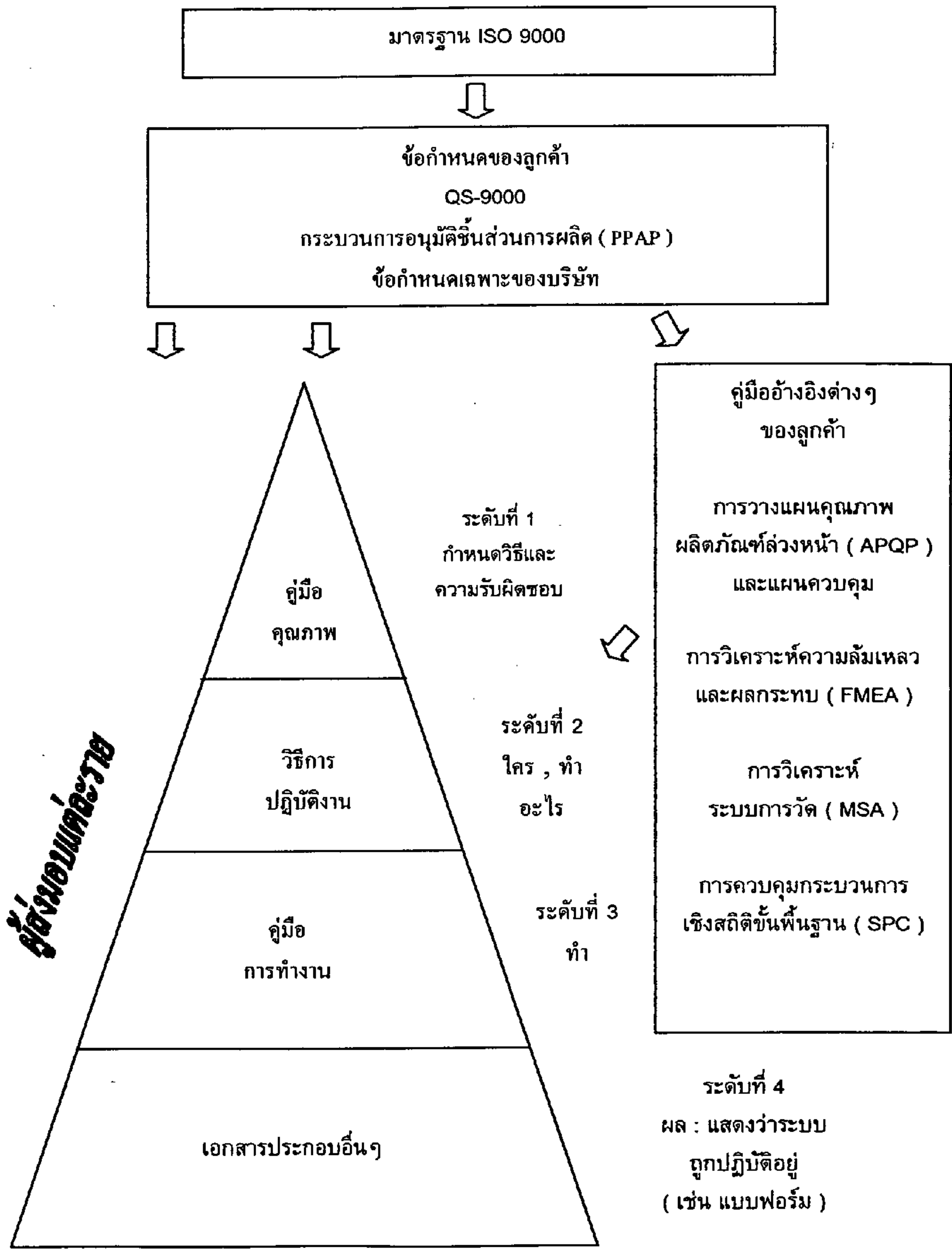
11. Reliability and Maintainability Guideline for Manufacturing Machinery and Equipment, 1st Edition; 1993

12. ข้อมูลอื่นๆ อาจหาเพิ่มเติมได้จากมาตรฐาน ISO และมาตรฐานของ OEM อื่นๆที่เกี่ยวข้อง การนำเอาข้อกำหนดระบบคุณภาพ QS-9000 ไปใช้งานจะต้องทำความเข้าใจในศัพท์สำคัญดังนี้

ตาราง1 แสดงคำศัพท์ต่างๆที่ใช้ในแต่ละข้อกำหนด

Shall (ต้อง) / Is Required (จำเป็นต้อง)	เป็นการแสดงว่าข้อกำหนดนั้นต้องปฏิบัติตาม
Should (ควร)	เป็นคำแสดงว่าข้อกำหนดควรประยุกต์ใช้และ / หรือ เลือกใช้การประยุกต์แบบอื่น ต้องสามารถแสดงได้ว่าเป็นไปตามจุดประสงค์ของ QS-9000 อย่างถูกต้อง
Typical (โดยทั่วไป) / Example หรือ e.g (ตัวอย่าง)	ถูกใช้แสดงสำหรับการเลือก กระบวนการ หรือผลิตภัณฑ์ เฉพาะที่เหมาะสมนำมาใช้
Note (หมายเหตุ)	เป็นคำแนะนำเพิ่มเติมความเข้าใจ และถ้ามีคำว่า “ Should ” ปรากฏใน Note จะแสดงถึงคำแนะนำเช่นกัน

ความเป็นมาในการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ



ภาพประกอบ 2 การจัดทำคู่มือคุณภาพในระดับต่างๆ

ตาราง 2 แสดงจำนวนข้อกำหนดทั้งหมดในระบบคุณภาพ QS-9000

QS-9000 : 2 nd VS 3 rd Edition “ SHALL ” Summary ข้อกำหนดที่	2 nd Edition Shall	3 rd Edition Shall
ส่วนที่ 1.		
1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	19	23
2. ระบบคุณภาพ	20	37
3. การทบทวนข้อตกลง	5	6
4. การควบคุมการออกแบบ	30	37
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	14	10
6. การจัดซื้อ	17	17
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า	2	3
8. การซัพพอร์ตและสอยกลับได้ของผลิตภัณฑ์	3	3
9. การควบคุมกระบวนการ	21	27
10. การตรวจและทดสอบ	22	32
11. การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ	10	15
12. การแสดง สถานะ การตรวจและการทดสอบ	3	3
13. การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	13	17
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	10	12
15. การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบ	20	23
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ	12	12
17. การตรวจตามคุณภาพภายใน	7	6
18. การฝึกอบรม	4	4
19. การบริการ	2	2
20. กลวิธีทางสถิติ	3	3
ส่วนที่ 2. (เดิม)		
1. กระบวนการอนุมัติขั้นตอนการผลิตชิ้นส่วน (PPAP)	1	-
2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)	6	-
3. ขีดความสามารถการผลิต (Manufacturing Capacity)	6	-
ส่วนที่ 2. (ใหม่ หรือ ส่วนที่ 3 เดิม)		
Chrysler	6	23
Ford	7	30
General Motors	2	6
Other OEMs	-	-
รวมทั้งหมด	265	351

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความนำ

ปรียาพร อนุตรโรจน์ (2001 : 121) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การ มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์การ รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์การใดก็ตาม หากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใด ได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่า ความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา

ความหมาย

สมยศ นาวิการ (2524 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรุนแรงของความต้องการของพนักงาน เพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจจะเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงาน ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยกย่องย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้ง การตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางลบ

กิตติมา ปรีดีดิลก (2529 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

อารี เพชรมุด (2530 : 49) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้างเป็นอารมณ์พึงพอใจสบายใจ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของคน ความพึงพอใจและความสบายใจ มีผลมาจากงานนั้น ได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงาน มีนายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจในงานได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001 : 122) กล่าวว่า ความพึงใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542 : 133) กล่าวว่า ความพึงใจในการทำงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 728) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง กระบวนการแสวงหาทางเลือกที่สามารถยอมรับได้มากกว่าที่จะเป็นทางเลือกที่เหมาะสม

เสถียร เหลืองอร่าม (2519) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่ตนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสภาพที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบ

แทน ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อตนมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำงานได้ด้วยตัวเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบงานให้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้วหน่วยงานนั้นก็จะได้รับร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้วหน่วยงานนั้นจะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจทำงานขึ้น

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากเจตคติหลายๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา มีองค์ประกอบอื่นๆ ที่มี ความสัมพันธ์กับงาน และมีต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่วไป

นาตล เขมะโยธิน (2531) กล่าวว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึงความรู้สึกพอใจหรือชอบในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

รูม (Vroom.1964 : 99) ได้ให้ทัศนะว่า ทศนคติต่องานและความพึงพอใจในงานทั้งสองคำนี้สามารถใช้แทนกันได้เพราะทศนคติต่องานมีทั้งทางบวกและทางลบ ทางบวกก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนทางลบก็คือ ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พลัม และ เนย์เลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 365) ได้ให้ทัศนะว่า เรามักจะใช้คำว่า ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Employee Attitude) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และขวัญ (Morale) สลับสับเปลี่ยน และให้ข้อคิดเห็นไว้ว่าทั้งสามคำนี้มีความหมายไม่เหมือนกัน โดยให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นผลรวมของทศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน

สเติร์ และ เซเลส (Strauss & Sayless. 1967 : 142-143) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่องานนั้นได้ให้ประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย

สมิท (Smith. 1955 : 114) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยาสรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของการทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นก็ลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

เดล โยเดอร์ (Dale Yoder. 1959 : 445) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงผลรวมของความรู้สึกของคนงานคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่างๆ ในงานของเขาและมีระดับมากน้อยเพียงใด

เดล เอส บีช (Dale S. Beach . 1965 : 379) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจร่วมกันของคนทำงานแต่ละคนที่ได้รับจากผลงานของเขา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา จากหน่วยงานและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลลักษณะของความปลอดภัย ความพึงพอใจและความสุขกาย สบายใจของผู้ปฏิบัติงาน

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 254) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่ง

ความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกว่ามีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ลูธัน (Luthans. 1977 : 420) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นผลรวมขององค์ประกอบต่างๆ ซึ่งสนองความต้องการและเป็นศักยภาพที่เจริญขึ้น เป็นเจตคติซึ่งแฝงอยู่

Applewhite (1965 : 6-8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าหมายถึง ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์กร

คอรแมน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 122 ; อ้างอิงจาก Korman. 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

มัมฟอร์ด (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 123 ; อ้างอิงจาก Mumford. 1972) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มคือ

1. กลุ่มความต้องการทางจิตวิทยา (The Psychological Need School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิท์ (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำ ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในกลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟีดเลอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กรได้แก่ โครซีเออร์ และโกลเดอร์ (Crozier and Goulder)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสต์อ็อกของมหาวิทยาลัยลอนดอน

มัมฟอร์ดได้ ให้แนวคิดว่าการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ควรจะนำแนวคิดต่างๆ รวมเข้าด้วยกัน

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจงาน

กรีนและคราฟ (ปริยาพร. 2544 : 129 ; อ้างอิงจาก Greene and Craft. 1979) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและการทำงานพบว่า มีแนวคิดดังนี้

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่าผู้ที่มีความสุขในการทำงานต่างๆ ด้วยความพึงพอใจจะมีผลผลิตจากงานดีแนวคิดนี้ได้แก่ แนวคิดของรูม (Vroom 1964)

2. การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีมีผลจากงานสร้างความพึงพอใจให้กับคนปฏิบัติ แนวคิดของกลุ่มนี้ได้แก่ แนวคิดของเปอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler 1968)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน (Reward as a Causal Factor) แนวคิด มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับผลตอบแทนเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดผลของงานด้วยกลุ่มแนวคิดนี้ ผลงานของเบรฟิลด์ และครอกเกต (Brayfield and Crockett 1955)

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Sstisfaction)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001 : 121) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วยแต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีแนวทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใด ได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่า ความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา

ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001 : 123) ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการคือ

- 1.- ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors)
2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in The Job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable By Management)

ปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1. ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

2. เพศ แม้ว่าจะงานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน

และความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทน ที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานที่ต้องการความสามารถหลายประการประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4. อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงานด้วย

5. เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

6. เชวณปัญหา ปัญหาเรื่องเชวณปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชวณปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเชวณปัญญาในระดับสูงแต่งงานที่ทำเป็นงานประจำ พบว่ามักจะเบื่อหน่ายได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงาน เพราะเป็นงานที่มาทำท่าย และไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

7. การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลการวิจัยไม่เด่นชัดนักจากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษามาแสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

8. บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพเนื่องจากเครื่องมือนี้ มีความไม่เที่ยงตรงอย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะพอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

9. ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

10. แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

11. ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจ จะมีความสุขและพึงพอใจในการทำงาน มากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ทำงาน
ปัจจัยด้านงาน

1. ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2. ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

3. ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วยในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

4. ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

5. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่ง แต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา

6. สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้ เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

7. โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงานหมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

ปัจจัยด้านการจัดการ

1. ความมั่นคงในงาน สรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment) จากการสำรวจ โดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงาน ต้องการจะอยู่ทำงาน จนถึงวัยเกษียณแม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงาน ถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

2. รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับของพนักงานจะเยียวยาไรก็ไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก

นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3. ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และค่าประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

4. โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

5. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงาน มาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

7. เพื่อนร่วมงาน เพื่อนงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

8. ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

9. การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การนิเทศงานก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากการศึกษากรณี ฮอร์ธอร์นพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงาน ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงานการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงาน และพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

10. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการเรียนรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

11. ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

12. ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการสำรวจของ International Industrial Conference Board พบว่า ความเข้าใจกัน

ระหว่างผู้บริหาร และหัวหน้างานตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

จุดมุ่งหมายในการวัดความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. เพื่อเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงานด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี
3. เพื่อเข้าใจถึงงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจและไม่พอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น
4. เพื่อเข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน และการออกจางาน รวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาต่อ การจัดสวัสดิการบริการต่างๆ ว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

ผลที่ได้จากความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน สรีวาสตรา และคณะ (ปริยาพร. 2544 : 131 ; อ้างอิงจาก Srivastara and Others. 1977) ได้รวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจถึง กว่า 2,000 เรื่องได้ข้อสรุปสิ่งที่พบจากผลงานวิจัยความพึงพอใจในการทำงานมี 5 ประการคือ

1. แรงจูงใจภายในที่มีต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปลี่ยนงานและการขาดงาน
2. ความอิสระของงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Performance)
3. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่เป็นประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่อาจจะสัมพันธ์ได้ทั้งทางบวกและทางลบกับการปฏิบัติงาน
4. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
5. บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุนการติดต่อประสานสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย การมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน และส่วนมากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานด้วย

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เพื่อให้เหมาะสมครอบคลุมกับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด รวม ด้าน 5 คือ

1. ด้านความสำเร็จ (Achievement)
2. ด้านการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ด้านลักษณะของงาน (The Work Itself)
4. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ด้านความก้าวหน้า (Advancement)

h 223399 5.3

แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน

ความนำ

ปริยาพร อนุตรโรจน์ (2001 : 111) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นพลังที่ชี้และนำไปสู่เป้าหมายของการทำงานเป้าหมายของสถานประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมก็คือ ผลผลิตการขายสินค้าและการขายบริการ ในการแข่งขันเชิงธุรกิจโรงงานอุตสาหกรรมจำเป็นต้องเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนในการผลิต เพื่อให้ได้ราคาในการขายสินค้า และได้ต้นทุนต่ำ นั่นคือการได้กำไร สิ่งหนึ่งที่องค์กรการจะทำได้คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

องค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงาน ก็คือแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation at Work) จากงานวิจัยพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยภายในตัวพนักงานเอง จะทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย

ทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory)

กิติมา ปรีดีติลล (2530 : 154) กล่าวว่า การบริหารเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานมีความรับผิดชอบ สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในหน่วยงานนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความรู้ความสามารถเพื่อดำเนินกิจการต่างๆให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการบริหารงานในทางตรงกับข้ามหากหน่วยงานใดไม่มีสิ่งจูงใจในการทำงานแล้ว ก็ย่อมไม่สามารถจะโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงาน ผลงานย่อมตกต่ำ เกิดความเบื่อหน่าย และทำงานอย่างขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้แก่สมาชิกในองค์กรหรือหน่วยงานจึงเป็นทักษะสำคัญประการหนึ่ง ที่ผู้บริหารทุกระดับต้องเรียนรู้และฝึกฝนแล้วนำไปปฏิบัติให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน

ความหมาย

กิติมา ปรีดีติลล (2530 : 155) กล่าวว่า ได้มีผู้ให้คำจำกัดความหรือความหมายของการจูงใจไว้มาก และแตกต่างกันเป็นหลายอย่าง ดังนี้

“ การจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อประสบความสำเร็จในเป้าหมายหรือรางวัล เป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์และเป็นสิ่งที่ยุให้คนไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาเกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ “

“ การจูงใจ หมายถึงตัวประกอบต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตัวประกอบเหล่านั้น ได้แก่ สิ่งปลุกใจ ความคาดหวัง สิ่งกระตุ้นและการลงโทษ “

“ การจูงใจ หมายถึง ความพยายาม ที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีได้ทั้งจากภายในและจากภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคล คือ ความต้องการ “

“ การจูงใจ หรือแรงจูงใจ หมายถึง สภาวะใด ๆ ที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาโดยพฤติกรรมนั้นๆ จะมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับสภาวะที่ทำให้เกิดแรงจูงใจนั้นๆ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001 : 111) กล่าวว่า ในความหมายทางจิตวิทยา แรงจูงใจหมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปพฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อม ดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็เลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้นๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลดีที่สุด

2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้กิจกรรมต่างๆ เพื่อสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่างๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจสังคม ความงาน จริยธรรมวิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้แรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
4. ทศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท
5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ
6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของคน
7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้
8. แรงผลักดันที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกัน

พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆ ทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจงาน เพื่อไว้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

ซุบ กาญจนประการ (กล่าวอ้างในชุดวิชาองค์การและการจัดการหน่วยที่ 10 การจูงใจและความเป็นผู้นำ. 2544 : 60) กล่าวว่า การจูงใจหมายถึง การกระตุ้นหรือจูงใจเป็นเครื่องช่วยให้การกระทำสำเร็จลงไปได้

สมพงษ์ เกษมสิน (กล่าวอ้างในชุดวิชาองค์การและการจัดการหน่วยที่ 10 การจูงใจและความเป็นผู้นำ. 2544 : 60) กล่าวว่า การจูงใจหมายถึง ความพยายามที่จะให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีได้ทั้งภายในและภายนอก ตัวบุคคลนั้นเองแต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคลคือความต้องการ

Dale S. Beach (กล่าวอ้างในชุดวิชาองค์การและการจัดการหน่วยที่ 10 การจูงใจและความเป็นผู้นำ. 2544 : 59) กล่าวว่า การจูงใจหมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อให้ประสบความสำเร็จในเป้าหมาย (Goal) หรือรางวัล (Reward) การจูงใจเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการกระทำของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่ยุ้ให้คนไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับ

Peter J. Chruden และ Arthur W. Sherman (กล่าวอ้างในชุดวิชาองค์การและการจัดการหน่วยที่ 10 การจูงใจและความเป็นผู้นำ. 2544 : 60) ว่าการจูงใจหมายถึงความพยายามที่จะเข้าใจถึงสิ่งที่ชักนำให้เกิดพฤติกรรมมนุษย์ออกมา

มัลลิกา ดันสอน (2544 : 194) การจูงใจ หมายถึง ความยินดีและเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในการแสดงพฤติกรรมด้วยกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัด และไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา ซึ่งเราสามารถกล่าวได้ว่า บุคคลที่มีการจูงใจจะมีลักษณะดังนี้

1. มีเป้าหมายในการแสดงออก
2. มีพลังในการแสดงออก
3. มีความพยายามในการแสดงออก

ลีลา สีนานุเคราะห์ (2530 : 134) กล่าวว่า การจูงใจ เป็นการกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานตามที่เราร้องการ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นอาจเป็นวัตถุที่มองเห็น เช่น อาหาร เงินตรา หรือเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น เช่น การชมเชย การเห็นอกเห็นใจหรือการเห็นชอบด้วย เป็นต้น ความแตกต่างกันของบุคคลในองค์การ ทำให้ความต้องการของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน พนักงานในองค์การจะพอใจในสิ่งจูงใจที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ในการจะใช้เทคนิควิธีการเพื่อจูงใจให้บุคคลทำงานและได้งานมากที่สุด ดีที่สุด โดยดึง

ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ของพนักงานออกมาใช้เพื่อประโยชน์แก่องค์การมากที่สุด ถ้าผู้บริหารสามารถทราบแรงจูงใจของแต่ละบุคคลก็จะอยู่ในฐานะได้เปรียบที่จะทราบพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ถ้าการจูงใจต่ำ ผลงานจะถูกกระทบกระเทือนทำให้ความสามารถของบุคคลลดน้อยลง

Skinner (ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท. 2543 : 31 ; อ้างอิงจาก Skinner.) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง แรงพลักภายในตัวของมนุษย์ซึ่งเป็นต้นเหตุให้มนุษย์เคลื่อนไหว ประพฤติกรรมหรือกระทำการใดๆ เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย

จากคำจำกัดความข้างต้น พอสรุปได้ว่า การจูงใจน่าจะหมายถึงความหมายที่จะชักจูงมนุษย์ให้ปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือชักจูงให้สมาชิกขององค์การเกิดความพอใจที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

อย่างไรก็ตาม เป็นที่ยอมรับว่าการจูงใจเป็นเรื่องสำคัญ เป็นเรื่อง que ผู้บริหารจะต้องพยายามสร้างแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้ผู้ทำงานได้แสดงความรู้ความสามารถและสามารถกระทำกิจกรรมได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แรงจูงใจจะมีความสำคัญยิ่งขึ้นไปอีก หากผู้บริหารได้ใช้ให้ถูกวิธี ถูกกาลเทศะ ซึ่งจะก่อประโยชน์ให้อย่างมากมาย เช่น จะช่วยเพิ่มความสนใจในงานที่ตนเองทำอยู่มากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน เพิ่มผลงาน และทำให้คนเต็มใจและตั้งใจทำงาน ในทางตรงข้าม ถ้าผู้ใช้แรงจูงใจไม่เป็น ไม่ถูก ผลที่ได้รับก็คือจะทำให้ลดความสนใจในการทำงานน้อยลง เพิ่มความท้อถอยในการทำงาน ผลงานลดลงและเพิ่มจำนวนคนออกจากงาน คนหนึ่งงาน และคนขาดงานมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องเข้าใจและรู้จักใช้แรงจูงใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน รู้จักเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจ และเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเองเพื่องานได้อย่างถูกต้อง

แรงจูงใจในการทำงานกับการบริหารงานบุคคล

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001 : 112) กล่าวว่า เป็นที่ยอมรับว่าบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์การ การปฏิบัติงานในองค์การควรจะได้ตอบสนองความต้องการของบุคคลโดยทั่วไปการทำงานของบุคคลไม่เต็มความสามารถ ยกเว้นบุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานตามเขาต้องการ โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เหมาะสมจะทำให้เขาเอาใจใส่กับงานมากขึ้น หากหน่วยงานต้องการได้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานจึงต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของเขามีจุดหมายเดียวกันกับเป้าหมายตามที่ต้องการงานด้านบริหารบุคคล จึงมีส่วนสำคัญที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน

ปัจจัยจูงใจของแรงจูงใจในการทำงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001 : 113) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจภายในแตกต่างจากแรงจูงใจภายนอกที่ว่าแรงจูงใจภายในเกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่าผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในมี 3 แนวคิดที่จะให้เข้าใจพฤติกรรมจูงใจ คือ

1. แนวคิดของเฮบบ์ (ปริดาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 113 ; อ้างอิงจาก Hebb. 1955) เน้นทางด้านชีวภาพ ที่อธิบายถึงบุคคลชอบที่จะค้นหาสิ่งเร้าใจ ระดับของสิ่งเร้าใจเกิดจาก ปัจจัยสิ่งแวดล้อมนั้น ถ้าระดับสิ่งเร้าใจต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับระดับความปรารถนาของคนนั้นบุคคลก็เกิดแรงจูงใจ ภายในเพิ่มขึ้น

2. แนวคิดของซาจอนซ์ (ปริดาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 113 ; อ้างอิงจาก Zajonce. 1960) กล่าวว่าบุคคลมีความปรารถนาและประพฤติดตามความปรารถนา ความเชื่อ ความคิด การรับรู้ ค่านิยมของตนเอง

3. แนวคิดของไวท์ (ปริดาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 113 ; อ้างอิงจาก White. 1959) บุคคลมีสมรรถภาพ และความสามารถ ซึ่งสามารถจัดการเอาชนะสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์

แนวคิดทั้ง 3 นี้ สามารถสรุปได้ว่า ระดับความพยายามของบุคคลในการทำงานสามารถอธิบายรางวัลจากแรงจูงใจภายในมี 2 ลักษณะคือ

1. ที่ตั้งของสาเหตุและผล (Locus of Causality) เมื่อพฤติกรรมเกิดจากแรงจูงใจภายในการรับรู้ของบุคคลจะอยู่ภายใต้การควบคุมของตัวเอง ในทางตรงข้าม ถ้าการรับรู้ของบุคคลว่าความสำเร็จของงานเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก บุคคลก็จะคาดหวังถึงรางวัลค่าตอบแทนที่ได้รับจากภายนอก

2. รางวัลและค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อการจูงใจภายในเช่นกัน รางวัลและค่าตอบแทนจะทำให้คนเกิดความมั่นใจถึงความสามารถและเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองส่วนค่าตำหนิหรือกล่าวโทษก็จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกถึงความไร้สมรรถภาพของตนเองและไม่สามารถตัดสินใจหรือเชื่อถือตนเองจะลดแรงจูงใจภายในได้เช่นเดียวกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

กิตติมา ปรีดีติลล (2530 : 156) กล่าวว่า ได้มีนักวิชาการและนักบริหารมากมายได้ตระหนักในความสำคัญของการจูงใจว่ามีส่วนช่วยในการบริหารองค์การอย่างดียิ่ง แนวความคิดในเรื่องแรงจูงใจได้เกิดขึ้นมาพร้อมกับแนวคิดในเรื่องการบริหารงาน แต่วิธีการสร้างแรงจูงใจในแต่ละยุคสมัยนั้นแตกต่างกันไป และพัฒนากันมาเรื่อยๆ จนถึงปัจจุบัน ในที่นี้จะได้กล่าวถึงทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการจูงใจต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสมัยเดิม และสมัยใหม่ เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นวิธีการที่แตกต่างกันออกไป สำหรับการที่จะนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจไปใช้ให้ได้ผลดี ก็ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารที่จะเลือกและรู้จักนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การได้ถูกต้องและเหมาะสม

แนวคิดที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ ได้แก่

1. การจูงใจตามแนวคิดของ เทเลอร์ (Taylor)
2. การจูงใจตามแนวคิดของทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์ (McGregor)
3. การจูงใจตามแนวคิดของ มาสโลว์ (Maslow)
4. การจูงใจตามแนวคิดของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)
5. การจูงใจตามแนวคิดของ แมคเคลแลนด์ (McClelland)
6. การจูงใจตามแนวคิดของ เกรฟ (Grave)
7. การจูงใจตามแนวคิดของ กิลเลอร์แมน (Gillerman)
8. การจูงใจตามแนวคิดของ วูม (Vroom)
9. การจูงใจตามแนวคิดของ พอร์เตอร์ และ ลอร์เลอร์ (Porter and Lawler)
10. การจูงใจตามแนวคิดของ โทมัส (Thomas)
11. การจูงใจตามแนวคิดของสกินเนอร์ (Skinner)

1. การจูงใจตามแนวคิดของเทเลอร์ (Taylor)

ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นในสมัยเดิม ในสมัยที่เรียกว่าการบริหารตามวิธีการทางวิทยาศาสตร์ แนวคิดนี้เป็นของ เทเลอร์ (Frederick W. Taylor) เขามีความเชื่อว่า การให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งและเชื่อว่า ระบบการให้ผลตอบแทนที่มีคุณค่านั้นจะต้องไม่ใช่ผลตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคนที่มีผลผลิตสูงหรือคนที่มีผลผลิตต่ำเท่านั้น ควรจะได้มีการพิจารณาผลผลิตของคณงานแต่ละคน โดยการกำหนดมาตรฐานที่เหมาะสมขึ้น สำหรับเป็นเครื่องวัด ซึ่งระบบการจ่ายผลตอบแทนของเทเลอร์แบ่งออกเป็นระดับ คือ ระดับของผลิตที่ไม่ถึงมาตรฐาน กับระดับที่เท่ากับมาตรฐานหรือสูงกว่าจะได้รับอัตราผลตอบแทนที่ต่างกัน

ออกไป ผลตอบแทนทางการเงินจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานและเชื่อว่าถ้าหากผลตอบแทนสูงเพียงพอแล้ว คนงานจะผลิตมากขึ้น

2. การมุ่งใจตามแนวความคิดของแมคเกรเกอร์ (McGregor)

สืบเนื่องจากราวปลายปี ค.ศ. 1950 นักบริหารส่วนมาก ได้หันเหความสนใจจากหลักการจัดการตามวิธีวิทยาศาสตร์ (Scientific Management Approach) มาสู่หลักการในแง่ของสังคม-จิตวิทยา (Socio Psycho Approach) การจัดการแนวใหม่นี้ มุ่งเน้นความสำคัญของตัวบุคคลและผู้ปฏิบัติงาน ในระยะนี้การมุ่งใจจึงมุ่งเน้นไปในเรื่องของตัวคนและความสุขความพอใจของพนักงานผู้ปฏิบัติ รวมทั้ง สรรหาสิ่งจูงใจใหม่ๆ ขึ้นมา แทนเงินตราค่าตอบแทนและการลงโทษ

ในสมัยนี้แมคเกรเกอร์ ได้นำเอาทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ในการบริหารงานบุคคลในองค์การ โดยได้เสนอแนวคิดหรือปรัชญาของการจัดการไว้เป็น 2 แบบ คือ

1. แบบ (The Traditional View of Direction and Control) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎี X
2. แบบ (The Integration of Individual and Organization Goals) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎี Y

ข้อสมมุติฐานและการมุ่งใจตามทฤษฎี X

แมคเกรเกอร์ (McGregor) ได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้ได้บังคับบัญชา โดยนำเอาหลักพฤติกรรมศาสตร์เข้ามาเกี่ยวข้องพิจารณาถึงพฤติกรรมการทำงานและการบริหารโดยการควบคุม ซึ่งมีโดยสรุปดังนี้

1. คนโดยพื้นฐานแล้วจะมีลักษณะของความไม่ชอบทำงาน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ
2. คนโดยธรรมชาติไม่มีความทะเยอทะยานและความคิดริเริ่มชอบที่จะให้มีการสั่งการ
3. คนโดยธรรมชาติเห็นแก่ตนเองมากกว่าองค์การ
4. คนโดยธรรมชาติมักจะต่อต้านหรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง
5. คนโดยธรรมชาติมักจะโง่และหลอกลวง

ดังนั้น ในการบริหารและควบคุม ตามข้อสมมุติฐานของทฤษฎี X เชื่อว่าพฤติกรรมของคนจะต้องถูกควบคุมจากสภาพภายนอก ในการทำงานก็มีความจำเป็นที่จะต้องบังคับให้ทำงาน มีการกำหนดมาตรการในการควบคุมผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดและถูกบังคับเพื่อให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การ การมุ่งใจของทฤษฎีนี้ถือว่าการมุ่งใจที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำเท่านั้น นั่นคือ มุ่งใจในเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย และความต้องการทางด้านร่างกาย สิ่งจูงใจที่ใช้แนวคิด คือ ผลตอบแทนทางการเงิน และการควบคุมโดยการลงโทษ

สำหรับการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาตามทฤษฎี X ใช้วิธีการบังคับบัญชาแบบ “ แข็ง ” การควบคุมพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาก็จะใช้วิธีบังคับขู่เข็ญไม่ใช่นำเสนอ มีการควบคุมอย่างใกล้ชิด กฎ ข้อบังคับ เจียบขาด

ข้อสมมุติฐานและการมุ่งใจตามทฤษฎี Y

ทำนองเดียวกับทฤษฎี X แมคเกรเกอร์ ได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานของทฤษฎี Y มีโดยสรุปดังนี้

1. คนโดยพื้นฐานแล้วจะให้ความร่วมมือ สนับสนุน มีความขยันหมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ มักจะปฏิบัติมากกว่ากำหนด
2. คนโดยทั่วไป ไม่ใช่คนที่มีความเกียจคร้าน ไร้ความสนใจไม่ได้
3. คนโดยพื้นฐานแล้วสามารถสั่งการและมีความคิดริเริ่มในการทำงานด้วยตัวเอง ถ้าได้รับการมุ่งใจอย่างถูกต้อง

4. คนโดยพื้นฐานแล้วจะพยายามพัฒนาวิธีการทำงาน หรือพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ

ดังนั้น การบริหารและควบคุมตามข้อสมมุติฐานของทฤษฎี Y จึงตรงข้ามกับทฤษฎี X กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาจะไม่ทำการควบคุมผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของเขาอย่างเข้มงวด แต่จะส่งเสริมให้รู้จักควบคุมตนเองมากยิ่งขึ้น วิธีการจูงใจที่แตกต่างไปจากทฤษฎี X การจูงใจจะมุ่งสนองตอบความต้องการในระดับสูงขึ้น ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางด้านความมีชื่อเสียง และความต้องการทางด้านความสำเร็จในชีวิต สิ่งจูงใจในการทำงานที่ใช้กับแนวคิดนี้ คือความต้องการให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ไม่เห็นด้วยกับการใช้สิ่งจูงใจหรือลงโทษที่เข้มงวด

สำหรับการปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชาตามแนวคิดนี้ ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มีความเชื่อว่า การมีสภาพแวดล้อมและการใช้แนวทางที่เหมาะสมนั้น คนจะสามารถควบคุมและสั่งการตนเองเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การได้ วิธีบริหารตามแนวคิดนี้จึงถือว่าเป็นการรวมบุคคลและเป้าหมายขององค์การเข้าด้วยกัน (The Intergration of Individual and Organization Goals) มีการจัดสภาพการบริหารและวิธีปฏิบัติต่อบุคคลให้เขาประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของเขาอย่างดีที่สุดโดยให้เขาควบคุมตนเองให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ซึ่ง ดรักเกอร์ (Drucker) เรียกการบริหารแบบนี้ว่า Management By Objective (MBO) ซึ่งตรงข้ามกับการ Management By Control

อย่างไรก็ตาม ในการบริหารบุคคลในองค์การ จะกล่าวเป็นหลักตายตัวว่าทฤษฎี X หรือ ทฤษฎี Y จะดีกว่ากันนั้นเป็นการยาก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อการบริหารองค์การ เช่น ลักษณะองค์การ บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ขนาดขององค์การ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ แต่จากการวิจัยส่วนมากชี้ให้เห็นว่าการใช้ทฤษฎี Y ในระยะยาวจะเกิดความสำเร็จในผลการปฏิบัติงานมากกว่า

3. การจูงใจตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow)

แนวคิดการจูงใจของมาสโลว์ (Abraham H. Maslow) นี้มาจากทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ หรือที่เรียกว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) มาสโลว์ มีความเชื่อว่า องค์การจะบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างดีนั้น จะบังเกิดได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารองค์การ เข้าใจความต้องการของมนุษย์ และเลือกใช้วิธีการจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องานได้อย่างถูกต้อง การเข้าใจความต้องการของมนุษย์นับเป็นจุดแรกที่จะนำไปสู่ความเข้าใจพฤติกรรมของคนในองค์การ จากความเชื่อดังกล่าว เขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนั้นมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด แต่ความต้องการจะเป็นอะไรนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นแล้วหรือยัง และความต้องการใดก็ตามหากได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในสิ่งอื่นๆ ก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการดังกล่าวนี้จะไม่เป็นที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่จะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของคนจะซับซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองยังไม่สิ้นสุด ก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นมาอีก

4. ความต้องการของคนสามารถจัดลำดับความต้องการได้ จากระดับต่ำไปหาสูงซึ่งเรียกว่า ลำดับขั้นความต้องการ (Hierarch of Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น และความต้องการในชั้นต่ำจะได้รับการตอบสนองก่อนระดับสูง มาสโลว์ ได้แบ่งชั้นความต้องการของคนออกเป็น 5 ชั้น ตามลำดับขั้นต่ำไปสู่ชั้นสูง ดังนี้ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความ

ต้องการด้านสังคม (Social of Belonging Needs) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการที่จะให้เกิดความสมหวังในชีวิต (Actualization)

ความต้องการทั้งห้าดังกล่าวข้างต้นจะเกี่ยวพันกันอยู่ คือ เมื่อคนยังมีความต้องการทางกายอยู่ คนจะมุ่งทำงาน มุ่งความมั่นคงปลอดภัย เมื่อตนเองปลอดภัยแล้ว ก็เกิดความผูกพันในสังคมตามมา กล่าวคือเมื่อปฏิบัติงานใดก็พยายามให้กลุ่มยอมรับยกย่องว่าตนเองเป็นหนึ่งในกลุ่ม ของสังคม หลังจากนั้นจะรู้สึกว่าตนเองมีประโยชน์ต่อผู้อื่น มีอำนาจ มีศักดิ์ศรี ความต้องการด้านความสมหวังในชีวิตจะมีความรุนแรงขึ้น จึงพยายามแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ คนที่จะกระทำถึงขั้นสุดท้ายได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการขั้นต้นๆ ที่ผ่านมา ถ้าในขั้นต้นประสบผลสำเร็จ ก็ย่อมเป็นการทำหายที่จะเอาชนะขั้นต่อไปให้ได้ จึงเกิดอารมณ์เร้าเร้าที่จะสนองความต้องการขั้นสุดท้ายให้ได้ ฟังสังเกตว่า บุคคลประเภทนี้มักมีอายุน้อยแต่ความรู้สูง ตำแหน่งหน้าที่การงานสูง แต่จากผลการวิจัยพบว่าบุคคลที่จะได้เข้ามาถึงความต้องการขั้นสูงสุดนี้มีไม่มากนัก

4. การจูงใจตามแนวคิดของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg)

การจูงใจตามแนวคิดของเฮิร์ชเบิร์ก (Frederick Herzberg) หรือที่มีชื่อเรียกต่างๆ กัน คือ Motivation Maintenance Theory , Dual Factor Theory หรือ Motivation Hygiene Theory เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ข้อสมมุติฐานของแนวคิดนี้เชื่อว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น ในทางตรงข้าม หากเกิดความไม่พึงพอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่างๆ เช่น ทำให้ลดความสนใจในงาน เกิดความท้อถอยในการทำงานยิ่งขึ้น ทำให้ผลงานในการผลิตตกต่ำลง เป็นต้น หน้าที่ของผู้บริหารก็จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจที่สุด อันจะเป็นผลต่อผลิตผลที่สูงที่สุดด้วย ดังนั้นแนวคิดของเฮิร์ชเบิร์กจึงกล่าวถึงองค์ประกอบที่จะช่วยจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสรุปออกเป็น 2 อย่างคือ

1. องค์ประกอบแห่งความพอใจในงาน เรียกว่า องค์ประกอบกระตุ้น (Motivator Factors) ซึ่งได้แก่
 - 1.1 ความสำเร็จ (Achievement)
 - 1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
 - 1.3 ลักษณะของงาน (The Work Itself)
 - 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
 - 1.5 ความก้าวหน้า (Advancement)
2. องค์ประกอบที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เรียกว่า เป็นองค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งได้แก่
 - 2.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration)
 - 2.2 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Technical Supervision)
 - 2.3 เงินเดือน (Salary)
 - 2.4 การปกครองบังคับบัญชาส่วนบุคคล (Interpersonal Supervision)
 - 2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions)

สำหรับองค์ประกอบที่เป็นตัวกระตุ้นนั้น ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเรื่องของงานที่ปฏิบัติ คนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตด้วยปัจจัยเหล่านี้ แต่อย่างไรก็ตาม การขาดซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่ได้เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงาน

ทำนองเดียวกัน ปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง แม้ว่าปัจจัยด้านนี้จะไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจคนภายในองค์กร แต่ถ้าหากว่าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พอใจกับคนงานได้ สำหรับปัจจัยด้านนี้ที่มีในองค์กรที่เป็นทางการนั้นได้แก่การลาป่วย การพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

ไมเออร์ส (Myers) ได้ศึกษาทฤษฎีการจูงใจของ เฮิร์ชเบิร์ก ให้กว้างขวางออกไปอีก เขามีความเชื่อว่า ความต้องการทางด้านการจูงใจจะประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการบำรุงรักษา ซึ่งมีความสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

1. งานที่มีความท้าทายก่อให้เกิดความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน เกิดความรับผิดชอบ มีความรู้สึกก้าวหน้า ได้รับการยกย่อง และเกิดความเพลิดเพลินในงาน สิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. กฎในการทำงาน แสงสว่าง เวลาหยุดพัก สิทธิของควมมีอาวุโส ค่าจ้างผลประโยชน์พิเศษและอื่นๆ เป็นต้น เป็นตัวทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานได้

3. พนักงานจะเกิดความไม่พอใจ เมื่อโอกาสที่จะได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานถูกจัดออกไป ทำให้มีความรู้สึกต่อสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นและหาข้อที่ผิดพลาด

4. เมื่อปัจจัยด้านการจูงใจคือความก้าวหน้า ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ และการยกย่องไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติจะแสวงหาการตอบสนองความพอใจจากปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

5. ความต้องการด้านการบำรุงรักษาจะลดลงหากความต้องการด้านการจูงใจ ได้รับการตอบสนองความพอใจแล้ว

แนวคิดของเฮิร์ชเบิร์ก ได้นำมาใช้ทั้งในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมและวงการรัฐบาลอย่างกว้างขวาง และใช้เป็นรากฐานของการจัดทำโครงการงานบุคคล โครงการฝึกอบรมการพัฒนาการบริหารงานและในการสรรหาตัวบุคคล นอกจากนี้ยังนำมาใช้ในการสำรวจขวัญในการควบคุมคุณภาพในการบริหาร ค่าจ้างเงินเดือน และในการขยายงานอีกด้วย การนำเอาแนวคิดนี้ไปใช้กับการบริหารงานได้ถูกต้องจะก่อให้เกิดกิจการงานบรรลุความสำเร็จเป็นส่วนใหญ่

5. การจูงใจตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland)

แนวคิดการจูงใจของแมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) บางที่เรียกว่า เป็นทฤษฎีการจูงใจทางด้านความสำเร็จ (Mc Clelland Achievement Motivation Theory) หรือความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievemnet)

แนวความเชื่อของแมคเคลแลนด์ เชื่อว่า สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า มนุษย์มีความปรารถนาจะทำสิ่งใดให้สำเร็จล่งไปด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ยังเชื่อว่า คนที่ไม่มีความต้องการทำงานอย่างหนักนั้น อาจจะเปลี่ยนมาเป็นคนต้องการทำงานอย่างหนักก็ได้ ถ้าหากได้รับการพัฒนาความต้องการเสียใหม่จนบรรลุผล แนวคิดการจูงใจของแมคเคลแลนด์ นี้ยังตั้งอยู่บนสมมุติฐานที่ว่า บุคคลจะมีความต้องการสัมฤทธิ์ ผลมากน้อยหรือสูงต่ำเพียงใดนั้น ย่อมแล้วแต่การอบรมเลี้ยงดูที่ได้รับเมื่อเยาว์วัย ตามหลักจิตวิทยาสาขาจิตวิเคราะห์ ความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ของบุคคลนั้นมีกำเนิดมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดากับบุตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะที่บุตรยังเยาว์วัย จากผลการวิจัย แมคเคลแลนด์ พบว่า ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงได้แก่บุคคลต่อไปนี้

1. คนที่ได้ใช้ความลำบากพอสมควร มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

2. ชอบทำงานที่เป็นปัญหามากกว่างานที่ไม่มีปัญหา ไม่ชอบการปล่อยให้เป็นไปตามโอกาส
3. มุ่งจะให้เกิดความสำเร็จในตนเองมากกว่า เพื่อจะได้รับสิ่งตอบแทนจากความสำเร็จนั้น
4. ชอบมีการเปลี่ยนแปลง และชอบหาข่าวสารจากสิ่งที่ป้อนกลับ (Feed Back) มาปรับปรุงงาน เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นๆ ทำให้เกิดการยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็วกว่าการยึดมั่นในตนเอง

6. การจูงใจตามแนวคิดของเกรฟ (Grave)

แนวคิดการจูงใจของเกรฟ (Clare W. Grave) เป็นแนวคิดการจูงใจที่คำนึงถึงระดับของผู้ปฏิบัติงาน เขามีความเชื่อว่า การที่มาตรฐานขององค์การลดลง มันเป็นผลมาจากความขัดแย้งกันระหว่างระดับทางจิตวิทยาของผู้ปฏิบัติงานกับแบบบริหารของผู้บริหาร ความพยายามที่จะแก้สถานการณ์ดังกล่าวควรกระทำโดยลดความขัดแย้งระหว่างระดับของคณานกับแบบการนิเทศงาน โดยเสนอระดับของผู้ปฏิบัติงานไว้ 7 ระดับ และกำหนดวิธีการจูงใจ ดังนี้

1. พวกผั่นกลางวัน (Autistic Behavior) คนระดับนี้มักปล่อยสติอารมณ์ไปไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน การใช้กำลังบังคับให้ทำงานก็ไม่ได้ผล คนระดับนี้ไม่มีพลังงานพอที่จะสนใจกับการบังคับ การจูงใจจึงไม่ควรบังคับ

2. พวกเชื่อโชคลาง (Animistic Existence) คนพวกนี้ไม่ค่อยมีเหตุผล เชื่อถือโชคลางสิ่งศักดิ์สิทธิ์ การมอบหมายงานต้องไม่ขัดต่อความเชื่อถือของเขา และจะต้องให้แบบอย่าง ของงานที่เขาสามารถเลียนแบบได้ ประสิทธิภาพในการทำงานของพวกนี้มีจำกัดมากจะต้องควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด การใช้อำนาจบังคับอาจใช้เป็นแรงจูงใจแง่ลบ (Negative Motivation) ได้ ถ้าไม่ขัดกับความเชื่อถือของเขา

3. พวกตื่นตกใจ (Awaking and Fright) คนพวกนี้ตื่นตกใจกับสิ่งต่างๆ ที่เขาไม่เข้าใจหรืออธิบายไม่ได้ เขาไม่เห็นความสำคัญของอิสรภาพหรือการร่วมมือ และถ้าให้เลือกระหว่างเผด็จการกับประชาธิปไตย เขาจะเลือกเอาเผด็จการ การกำหนดงานให้คนพวกนี้จะต้องกำหนดให้ชัดเจน และมีกฎข้อบังคับอย่างรัดกุม

4. พวกก้าวร้าว (Aggression and Power) คนพวกนี้เชื่อมั่นในพลังตนเองเขาเชื่อมั่นว่าเขาสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ให้เป็นไปในแนวทางที่เขาประสงค์ได้ ในฐานะนักบริหารท่านต้องให้การโต้แย้งที่มีเหตุผล และจะต้องเข้าถึงเขา

5. พวกนิยมความมีหน้าตาในสังคม (Sociacentric Attitudes) คนระดับนี้แสวงหาบรรยากาศที่ ตนพอใจและสถานที่ทำงานที่สะดวกสบาย ความต้องการของเขาทางสังคมมีสูงกว่าทางด้านวัตถุหรือรายได้ เขาเชื่อว่าความสำเร็จในชีวิตมีแนวทางอื่นๆ ที่ดีกว่าการทำงานหนัก เขาชอบทำงานรวมกลุ่ม ผู้บริหารจะต้องให้คนระดับนี้ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางเป็นเป้าหมายตลอดทั้งมาตรฐานของงาน

6. พวกเสรีนิยม (Aggressive Individualism) คนระดับนี้มีความปรารถนาที่จะให้มีการกำหนดมาตรฐานในด้านปริมาณของงาน แต่ไม่ชอบที่จะให้ใครมาสั่งว่าทำอย่างนั้นอย่างนี้ เขาไม่ต้องการวิธีตายตัวในการทำงาน แต่เขาจะเน้นผลงาน คนประเภทนี้มีความกระตือรือร้น ในการทำงาน ดีแต่ดื้อ เขาจะไม่ทำตามกระบวนการปฏิบัติงาน

7. พวกประชาธิปไตย (Pacifistic Individualism) คนระดับนี้ต้องการทราบมาตรฐานของงาน เช่นเดียวกับพวกที่หก แต่เขาจะไม่โต้แย้งเรื่องวิธีการทำงาน เขาต้องการบรรยากาศที่ไว้วางใจ และเคารพซึ่งกันและกัน เขาพยายามหลีกเลี่ยงการถูกรอบงำจากคนอื่นเขาต้องการเป็นตัวของตัวเอง ผู้บริหารต้องยอมรับเขา คือ ยอมรับว่าในงานที่เขาทำอยู่นั้นเขามีความสามารถและรับผิดชอบและให้ความสนับสนุนเขาในการทำงาน จะต้องจัดองค์การให้เหมาะกับเขา ไม่ใช่จัดเขาให้เหมาะกับองค์การ

ตาราง 3 แสดงลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ค่านิยม และวิธีการบริหาร

ระดับของคน	ระบบแรงจูงใจ	ระบบค่านิยม	ระบบการบริหาร
พวกผืนกลางวัน	ทางด้านสรีระ	ตามสบาย	การควบคุมอย่างใกล้ชิด
พวกเชือกือโซกลาง	ประเพณี	สิ่งศักดิ์สิทธิ์	การลาธิตอย่างง่าย ๆ
พวกตื่นตกใจ	คำสั่ง	ความเข้มงวด	การชี้แจงอย่างละเอียด
พวกก้าวร้าว	รู้จักมีความสำคัญ	อำนาจ	การชี้แจงทำความเข้าใจ
พวกนิยมความมีหน้ามีตา	ความรู้สึกเป็นเจ้าของ	การทำงานรวมกลุ่ม	การให้มีส่วนร่วมในการทำงาน
พวกเสรีนิยม	การเคารพในบุคคล	อิสระภาพ	กำหนดเป้าหมายโดยไม่กำหนดวิธีการ
พวกประชาธิปไตย	ข่าวสาร	การได้รับการยอมรับ	ให้การยอมรับและส่งเสริม

นอกจากนี้ เกรฟ ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารไว้โดยสรุปดังนี้

1. คนส่วนใหญ่ไม่เปลี่ยนจากระดับหนึ่งสู่ระดับหนึ่ง เพราะฉะนั้นจึงเป็นการเหมาะสมกว่าที่ผู้บริหารควรใช้ทำที่ให้เหมาะสมกับแต่ละระดับแทนที่จะพยายามเปลี่ยนระดับของเขา
2. ผู้บริหารจะต้องมอบหมายงานให้เหมาะสมกับระดับของผู้ปฏิบัติงาน และใช้วิธีบริหารให้เหมาะสมกับเขาด้วย เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน

7. การจูงใจตามแนวคิดของวูม (Vroom)

แนวคิดการจูงใจของวูม (Vroom) หรือที่เรียกว่ารูปแบบการจูงใจของวูม (Vroom Motivation Model) เป็นแนวคิดของนักจิตวิทยาชื่อ วิกเตอร์ วูม (Victor Vroom) เขาเชื่อว่าระดับผลผลิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะขึ้นอยู่กับแรงกดดันที่สำคัญสามอย่าง คือเป้าหมายส่วนบุคคล ความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายและความสามารถที่จะมีอิทธิพลต่อผลผลิต

ในเรื่องของเป้าหมายนั้น หากองค์การต้องการผลผลิตเพิ่มขึ้น จำเป็นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายส่วนบุคคลว่าเป็นอะไร เป้าหมายนั้นอาจจะเป็นเรื่องของการเพิ่มรายได้ให้สูงขึ้น ความมั่นคงของงาน การยอมรับทางด้านสังคม และการยกย่องนับถือ เป็นต้น หากผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองเป้าหมายที่มีอยู่ก็อาจทำให้แรงจูงใจที่สูงมากต่อการที่จะเพิ่มผลผลิต นอกจากนี้แนวคิดนี้ยังความเชื่อในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลและงาน เขาเชื่อว่าระดับของแรงจูงใจของพนักงานคนใดคนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับแรงกดดันภายในของบุคคลผู้นั้น และแรงกดดันนั้น เกิดขึ้นจากความสามารถของการทำงานและเชื่อว่าแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเป็นผลที่เกิดขึ้นจากรางวัลต่างๆ ที่มีอยู่สำหรับเขาในการทำให้เป้าหมายประสพความสำเร็จ

แนวคิดของวูม (Vroom) แม้ว่าจะไม่มีส่วนช่วยในการพัฒนาเทคนิคการจูงใจบุคคลภายในองค์การโดยตรงก็ตาม แต่ก็มีคุณค่าในการทำความเข้าใจกระบวนการจูงใจ และนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารทรัพยากรกำลังคนให้ดีขึ้นได้

8. การจูงใจตามแนวคิดของเกลเลอร์แมน (Gellerman)

แนวคิดการจูงใจของเกลเลอร์แมน (Saul W. Gellerman) หรือที่เรียกว่า Gellerman Theories of Motivation แนวคิดนี้มีความเชื่ออยู่บนสมมุติฐานที่ว่า คนจะต้องถูกควบคุมจากภายนอก วิธีการจูงใจตามแนวคิดจึงแบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ วิธีการที่เกี่ยวข้องกับการบังคับ การข่มขู่ที่จะปลดออกจากงาน และวิธีการ

ที่เกี่ยวข้องกับการให้ผลตอบแทน การให้รางวัล แนวคิดนี้เป็นการวิเคราะห์ที่จะเข้าใจถึงคนมากกว่าที่จะเป็นเทคนิคที่จะเป็นเทคนิคที่จะนำไปใช้จัดการกับคน

นอกจากนี้เกลเลอร์แมน ได้ให้ความหมายของขวัญหรือกำลังใจไว้ว่าเป็นทัศนคติของคนงานคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานแทนที่จะเป็นอารมณ์ของเขาที่แสดงออกในระหว่างการทำงาน

9. การจูงใจตามแนวคิดของพอร์เตอร์ และ ลอร์เลอร์ (Potor and Lawler)

ทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์และลอร์เลอร์ (Lyman W . Porter and Edward E.Lawler) หรือที่เรียกว่าเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับผลผลิตและการตอบสนองความพอใจ (Productivity and Satisfaction Porter and Lawler's Model) ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าผลตอบแทนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจ และการปฏิบัติงานย่อมจะก่อให้เกิดผลตอบแทน ตามแนวความเชื่อนี้ ได้แบ่งผลตอบแทนออกเป็นสองแบบคือ ผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Reward) ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน และผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Reward) ซึ่งได้แก่ เงินเดือน และความมั่นคงของงาน

นอกจากนี้ในเรื่องของการจูงใจเขามีความเชื่อว่าทั้งคนงานและองค์การจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ ไม่ใช่เป็นหน้าที่ขององค์การแต่ฝ่ายเดียว

10. การจูงใจตามแนวคิดของโธมัส (Thomas)

การจูงใจตามแนวคิดของโธมัส (W.I Thomas) หรือที่เรียกว่าความปรารถนาสี่อย่างของโธมัส (Thomas Four Wishes) เขาแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกมาในรูปของความปรารถนา 4 อย่างดังนี้

1. ความปรารถนาที่จะมีความมั่นคงและปลอดภัย หมายถึงการที่มีอาชีพที่มั่นคงเป็นปึกแผ่น มีรายได้พอสมควรแก่การครองชีพ ไม่มีข้อวิตกกังวลว่าถูกกลั่นแกล้งใดๆ ทั้งสิ้น และได้รับความยุติธรรม เป็นอาชีพที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตทั้งครอบครัวและทรัพย์สินจึงสามารถทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจและสติปัญญา ให้แก่งานได้อย่างเต็มที่

2. ความปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ โดยปกติแล้วมนุษย์มักมีความรู้สึกที่ตัวเองสำคัญ ดังนั้นผู้บริหารที่ฉลาดจะพยายามหลีกเลี่ยงการตำหนิตัวคนอื่นโดยเฉพาะผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะการตำหนิตัวคนอื่น เป็นการทำลายความทะเยอทะยานของบุคคลให้สูญสิ้นไป ดังนั้นควรยกย่องสรรเสริญเขาให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ โดยการแสดงออกด้วยคำพูดที่ไพเราะหรืออาการยิ้มแย้มก็พอหรือแสดงการระยยกย่องให้เกียรติ จะได้รับความร่วมมือที่ดีเสมอ แต่ต้องยกย่องด้วยสุจริตใจและจริงใจ

3. ความปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนองจากเพื่อน ตามปกติคนเรานั้นต้องการให้คนอื่นแสดงออกต่อตนเองในทางที่ดี ให้ความรักความสนใจเห็นอกเห็นใจยกย่องนับถือยอมรับความเป็นมิตร สนับสนุนร่วมมือ แนะนำช่วยเหลือ ให้ความอบอุ่นและปลอดภัย เพราะเมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดีแล้ว ก็สามารถที่จะทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างง่ายดายและสบายความสำเร็จความพอใจในงานก็เกิดขึ้น และขวัญในการทำงานก็สูง

4. ความปรารถนาที่จะมีประสบการณ์ใหม่ๆ ตามธรรมชาติคนเรามีแรงขับดันให้อยากรู้อยากเห็น อยากค้นคว้า อยากสำรวจ อยากเล่น อยากลอง อยากแก้ปัญหา อยากเผชิญกับสิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอ ความอยากเหล่านี้จึงใจให้แสดงพฤติกรรมออกมาแปลกต่างๆ กันอยู่เรื่อยไปโดยไม่มีที่สิ้นสุด ผู้บริหารที่ฉลาดย่อมสามารถใช้แรงขับดันอันเกิดจากความปรารถนา ข้อนี้เป็นเครื่องส่งเสริมการทำงานของผู้ร่วมงานให้ได้ผลดี เช่น เปิดโอกาสให้ได้เข้ารับการอบรมฝึกฝนความรู้แปลกและใหม่ นอกจากนั้นควรจะช่วยหาทางสนับสนุนให้ได้ก้าวขึ้นไปทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบใหม่และสูงขึ้นบ้างพอสมควรแก่โอกาสและความสามารถเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงานต่อไป

11. การจูงใจตามแนวคิดของสกินเนอร์ (Skinner)

แนวคิดการจูงใจของสกินเนอร์ (Skinner) นี้ บางทีเรียกว่าการเสริมแรง (Reinforcement Throy) ซึ่งมี บี เอฟ สกินเนอร์ (B.F.Skinner) เป็นผู้คิดขึ้น แนวความคิดของเขาเชื่อว่า พฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงจะเกิดขึ้นซ้ำๆ กัน แต่พฤติกรรมที่ไม่ได้รับการเสริมแรงจะไม่เกิดขึ้นซ้ำๆ อีก และผลที่เกิดขึ้นภายหลังพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเป็นสิ่งกำหนดระดับแรงจูงใจของเขา

นอกจากนี้ สกินเนอร์ยังเน้นอีกว่าเครื่องเสริมแรงไม่จำเป็นจะต้องเป็นผลตอบแทนเสมอไป อาจเป็นเครื่องเสริมแรงในทางลบก็ช่วยให้ผลที่เกิดขึ้นมีปริมาณสูงขึ้นได้ เขาไม่เห็นด้วยกับพฤติกรรมอยู่บนพื้นฐานความต้องการหรือเป้าหมายของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพราะความต้องการเป็นสิ่งที่ไม้อาจจะสังเกตได้ และยากแก่การวัด ส่วนทฤษฎีการเสริมแรงนี้จะเน้นเฉพาะพฤติกรรมที่อาจจะสังเกตได้

จะเห็นได้ว่าแนวคิดของสกินเนอร์ ต้องการชี้ให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งค่อนข้างจะถาวร เพราะว่าพฤติกรรมได้รับการเสริมแรง การเสริมแรงที่เป็นไปอย่างเหมาะสมนั้น และความน่าจะเป็นของการแสดงออกของพฤติกรรมที่ไม่ต้องการลดลง

ประเภทของการจูงใจ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วว่า การจูงใจเป็นสิ่งสำคัญ ผู้บริหารที่ฉลาดควรจะรู้จักใช้การจูงใจกับคนทุกระดับอย่างถูกต้อง ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง ซึ่งจะเป็นเครื่องช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี ใครปฏิบัติงานดีก็บำเหน็จรางวัล ใครทำผิดก็แนะนำแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นดีกว่าลงโทษเลยทีเดียว จะทำให้คนเสียกำลังใจในการทำงาน ผู้บริหารควรจะได้สร้างทัศนคติอันดีแก่คนงาน ให้มีความตั้งใจทำงาน ทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเจริญขึ้น

อันที่จริง การปฏิบัติงานของหน่วยงานแต่ละแห่งแต่ละองค์การ มีลักษณะแตกต่างกันทั้งในประเภทของงาน ผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อม ดังนั้นผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเลือกใช้วิธีการจูงใจให้เหมาะสมกับงาน เหมาะสมกับบุคคลแต่ละประเภท และกรณีไป ดังนี้

1. การจูงใจโดยใช้วิธีการเด็ดขาด การจูงใจโดยวิธีนี้มุ่งบังคับให้บุคคลปฏิบัติงานหากไม่ปฏิบัติตามก็ไม่ให้ปล่อย ตามแนวความคิดนี้ถือว่าคนที่เข้ามาปฏิบัติงานเป็นเหมือนผู้ขายแรงงาน ซึ่งองค์การจำเป็นต้องใช้แรงงานให้คุ้มด้วย และองค์การมีความนึกคิดว่า การที่บุคคลเข้ามาปฏิบัติงาน และได้ค่าจ้างตอบแทนแล้วนั้น เป็นการตอบสนองความต้องการของคนงานแล้ว ดังนั้นบุคคลเหล่านั้นอาจไม่ปฏิบัติงานโดยเต็มกำลังความสามารถ เหตุว่า ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นองค์การจึงต้องเข้มงวดกวดขันการปฏิบัติงานการขู่ขู่และการลงโทษอย่างรุนแรงเป็นเครื่องมือจูงใจอันสำคัญตามวิธีการนี้

2. การดำเนินการอย่างละมุนละม่อม การจูงใจโดยวิธีนี้มุ่งที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงาน หรือระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน องค์การพยายามสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานและองค์ประกอบในการปฏิบัติงานอื่นๆ เท่าที่ควรจะต้องให้ได้ เช่น การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ให้แก่คนงานเพื่อจะได้มีกำลังใจ และขวัญในการปฏิบัติงานดีขึ้น อันจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานขององค์การ

3. การดำเนินการแบบตอรอง การจูงใจโดยวิธีนี้มุ่งที่จะสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงาน โดยการหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การจัดสภาพการปฏิบัติที่ดีเป็นต้น ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจและจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ อุตสาหกรรมการจ้างงานอย่างเต็มที่ ลักษณะการจูงใจแบบตอรองนี้ยังรวมถึงการควบคุมการปฏิบัติงานของคนงานด้วย เช่น องค์การอาจกำหนดมาตรฐาน และชั่วโมงการปฏิบัติงานได้ หากคนงานปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ถูกต้องตามมาตรฐาน ก็จะผ่อนคลายการควบคุมหรือให้ควบคุมกันเองได้

4. การดำเนินการโดยการแข่งขันเป็นการจูงใจที่กำหนดวิธีการวัดผลได้ และแจ้งให้ผู้ร่วมงานทราบถึงวิธีการวัดผล และผลที่จะมอบให้เมื่อปฏิบัติงานได้ผลดี เช่น การจูงใจด้วยการให้เลื่อนเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

5. การดำเนินการแบบให้จูงใจตนเอง การจูงใจโดยวิธีนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บรรดาพนักงานเอง โดยจูงใจให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมรับผิดชอบร่วมกัน **สิ่งที่ช่วยในการจูงใจ**

ดังที่ทราบแล้วว่า เมื่อคนงานเข้ามาทำงานในองค์กร คนงานนั้นย่อมมีความต้องการเช่นเดียวกัน แต่ผู้ใดจะได้รับความพอใจตามความต้องการของตนเองเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับ การควบคุม และการใช้แรงจูงใจได้อย่างถูกต้องมากน้อยเพียงใด สิ่งที่เป็นแรงจูงใจที่ผู้บริหารจะนำไปใช้ในการจูงใจคนงานมีดังนี้

1. การให้รางวัล อาจจะเป็นเงิน หรือเป็นการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิม หรืออาจเป็นเงินรางวัล เงินบำเหน็จ

2. การจ่ายโบนัส เป็นการให้กำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ที่มีประโยชน์ทำให้คนงานทำงานอย่างเต็มที่ ผลงานเพิ่มมากขึ้น

3. การแบ่งผลกำไร เป็นการให้ประโยชน์แก่ลูกจ้าง หรือพนักงาน นับว่าเป็นการจูงใจอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณา

4. การให้ประโยชน์เกื้อกูล เช่น ลักษณะกองทุนสงเคราะห์ การสหนาการ สวัสดิการต่างๆ

5. การแข่งขัน เนื่องจากคนส่วนมากมักจะชอบการแข่งขัน อาจให้แข่งขันกับตัวเอง กับกลุ่มคณะ หรือกับผู้ร่วมงาน

6. คำชมเชย และการรับรู้ผลงาน ทำให้ผู้ได้รับความสุขใจ ความพอใจอันจะเป็นแรงจูงใจกระตุ้นกำลังใจให้คนงานทำงานหรืออยากทำงานมากขึ้น

7. การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้ได้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล

8. การให้โอกาสก้าวหน้า เช่น การไปศึกษาต่อ หรือเลื่อนระดับ

9. การมอบอำนาจหน้าที่ เมื่อมีการมอบอำนาจหน้าที่ให้กับบุคคลที่เหมาะสมแล้วย่อมทำให้ผู้รับมอบเกิดความภาคภูมิใจว่าผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ และเชื่อถือในความสามารถของตน

10. การให้โอกาสไปท่องเที่ยว ทัศนจรหรือทัศนศึกษา

นอกจากนี้ยังได้มีผู้สรุปปัจจัยที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานไว้ 7 ประการ คือ

1. การให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่ได้กระทำ

2. เป็นงานที่ควรแก่การสนใจ ท้าทายความสามารถ

3. การทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานเป็นอย่างดี

4. มีอิสระในการวินิจฉัยแก้ปัญหา

5. มีความมั่นคงในการทำงาน

6. มีความก้าวหน้าซึ่งได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาคและยุติธรรม

7. มีการควบคุมที่ดี

วิธีการจูงใจนอกจากที่กล่าวมานี้ยังมีแนวทางสำหรับการดำเนินการจูงใจ ต่างๆ อีก เช่น

1. ผู้บังคับบัญชาดึงดูดความสามารถของบุคลากรให้เกียรติผู้ร่วมงาน การดำหนิควรทำเป็นส่วนตัว หากทางช่วยเหลือ ให้ทำงานดีขึ้น มอบงานให้ชัดเจน มีเทคนิคคุณภาพ

2. ให้ผู้ร่วมงานได้ทราบถึงความก้าวหน้าและบทบาทเพื่อเขาจะได้ทราบถึงโอกาสก้าวหน้าในงานของเขา
3. จัดงานที่ทำหายหรือริเริ่มใหม่ ๆ ให้ทำอยู่เสมอ
4. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอนและมีเวลาพอควรเพื่อลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

ประโยชน์ของการจูงใจ

การจูงใจก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ คือ

1. คนงานมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่
2. เกิดความร่วมมือร่วมใจในองค์การขึ้น คนจะได้ร่วมมือทำงานอย่างเต็มที่
3. รู้จักหน้าที่และช่วยเหลือ
4. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ มุ่งทำงานของตนเองเต็มที่
5. สนใจและพอใจที่จะทำงานนั้น

อย่างไรก็ตาม การจูงใจคนทำงานยังคงมีความหมายในทางที่จะให้ได้ผลงานและสูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ประโยชน์ในอันที่จะทำได้ องค์การสามารถมีข้อได้เปรียบเสียเปรียบในทางต่างๆ จากความมีประสิทธิภาพในการทำงานของคนงาน เป้าหมายของการจูงใจจึงต้องเน้นให้การทำงานของคนงานมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ งานที่จะต้องกระทำในการจูงใจก็คือการพยายามให้ประโยชน์ตอบแทนแก่คนงานตามที่คนงานต้องการ ในขั้นแรกผู้บริหารจะต้องพยายามประสานหรือปรับเป้าหมายขององค์การเสมอ ทั้งนี้ก็เพื่อให้คนงานมีผลประโยชน์ร่วมในผลประโยชน์ขององค์การ และเมื่อเขาได้เห็นหนทางที่จะได้รับประโยชน์ หรือได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการของเขาแล้ว การปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบก็ควรจะเป็นไปอย่างดีที่สุด การจูงใจจึงมีหลักการอย่างกว้างๆ ว่า จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของคนงานอยู่เสมอและตลอดเวลา

แต่อย่างไรก็ดี ปัญหาการจูงใจก็ยังคงยุ่งยากในประการต่างๆ ในอดีตผู้บริหารส่วนใหญ่มักเข้าใจความหมายของการจูงใจ แม้เพียงด้วยวิธีการให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเท่านั้นแต่ในสมัยปัจจุบัน ผู้บริหารสมัยใหม่ต่างก็เข้าใจได้ถูกต้องยิ่งขึ้นว่าการจูงใจที่จะเลือกสิ่งจูงใจให้ตอบสนองให้ถูกต้องตรงตามความต้องการของคนงาน โอกาสที่จะมีการจูงใจอย่างได้ผลจึงจะเกิดขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude)

ความนำ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001 : 56) กล่าวว่า เจตคติ บางครั้งเรียกว่า ทัศนคติ เป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็นที่ฝังใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มักจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลรับรู้ และประเมินค่าจากสิ่งนั้น เกิดจากอารมณ์ ตามความคาดหวังควบคู่กันไปกับการรับรู้ และเมื่อผลต่อความคิด รวมทั้งเกิดปฏิกิริยาในใจของเรา ดังนั้นเจตคติจึงเป็นทั้งพฤติกรรมภายนอก ที่อาจสังเกตได้จากกริยาท่าทาง คำพูดหรือพฤติกรรมในใจไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย แต่มีแนวโน้มที่เป็นพฤติกรรมภายในมากกว่าพฤติกรรมภายนอก

ความหมาย

ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และคณะ (2543 : 20) ได้อธิบายไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ อันได้จากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ และเป็นแนวโน้มที่จะแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมในทางสนับสนุนหรือต่อต้านสิ่งนั้น ๆ

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2534 : 88) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูด หรือพฤติกรรม คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน ทัศนคติแม้จะเป็นสิ่งที่ป็นนามธรรม (Abstractions) แต่เป็นสิ่งที่ป็นจริงป็นจังสำหรับบุคคลที่มีทัศนคตินั้น คนเราอาจจะมีทัศนคติหลายอย่างรวมกัน แต่ก็อาจจะมีบางสิ่งบางอย่างในสิ่งที่รวมกันนั้นแตกต่างกัน หรือตรงข้ามกับคนอื่นได้ อิทธิพลของทัศนคติมีมากมายแทบจะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคคลเหล่านั้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องสำคัญมากมายเพียรงใด เช่น การเมือง การสมรส ศาสนา นิสัยการรับประทานอาหาร การศึกษา แฟชั่น การเลี้ยงดูบุตร ความอคติทางเชื้อชาติ การคมนาคม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 160) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) เป็นการประเมินความพอใจและความไม่พอใจของบุคคล ความรู้สึก และแนวโน้มของการปฏิบัติที่มีต่อสิ่งของหรือความคิด (Kotler and Armstrong. 1996 : G1) หรือหมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่พอใจหรือไม่พอใจ (Stanton , Etzel and Walker , 1994 : 653)

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538 : 106) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือทางต่อต้านก็ได้

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 106) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิด ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งนักการตลาดจำเป็นต้องใช้เครื่องมือการตลาดเพื่อกำหนดทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ หรือชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางบวกต่อผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะมีผลชักนำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้า แต่ในความหมายศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Rediness to act) ถ้าเรามี ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวก เราย่อมปฏิบัติออกมาในทางบวก แต่ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึกในเชิงลบ เราก็ปฏิบัติออกมาในทางลบ ทัศนคติจึงมีลักษณะ

ก. ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) ทำให้เกิด การปฏิบัติออกมาในทางบวก (Act Positively)

ข. ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) ทำให้เกิด การปฏิบัติออกมาในทางลบ (Act Negatively)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001 : 56) เจตคติ บางครั้งเรียกว่า ทัศนคติ ซึ่งมีความหมายสรุปได้ดังนี้

1. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลังจากทีบุคคลได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นความรู้สึกนี้จึงแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

1.1 ความรู้สึกในทางบวก เป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบและสนับสนุน

1.2 ความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบและไม่สนับสนุน

1.3 ความรู้สึกที่เป็นกลางคือไม่มีความรู้สึกใดๆ

2. บุคคลแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรม ซึ่งแบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 พฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ มีการกล่าวถึงสนับสนุน ท่าทางหน้าตาบอกความพึงพอใจ

2.1 พฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออกหรือความรู้สึกที่เป็นกลาง

John C. Mowen และ Michael Minor (อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2543 : 190 ; อ้างอิงจาก John. C) ได้ให้คำนิยามของทัศนคติไว้ว่าเป็น “ แกนกลางของความรู้สึกและไม่ชอบของบุคคล กลุ่ม สถานการณ์ สิ่งของและความคิดเห็นที่เรามองไม่เห็น “ จากคำนิยามนี้ จะเห็นได้ว่าทัศนคติในความนึกคิดของคนไทย คือ “ ใจ “ นั่นเอง เพราะความรู้สึกดังกล่าวแสดงแนวโน้มที่จะก่อปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ตราयीห่อเพราะผู้บริโภครู้มาเช่นนั้น นอกจากนั้นเรายังได้เห็นว่าทัศนคติเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอันเกิดจากตัวบุคคลและมีความสัมพันธ์กับภาพพจน์ของตราयीห่อ ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมก็คือ ทัศนคตินั้นยากต่อการเปลี่ยนแปลงและก็ไม่อาจทำนายพฤติกรรมได้ถูกต้องเสมอไป ยิ่งกว่านั้นถ้าผู้บริโภครู้ทัศนคติในทางลบด้วยแล้วก็ยากที่นักการตลาดจะทำการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย การมีทัศนคติต่อบริษัทหรือสินค้าจะมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของกลยุทธ์การตลาดของบริษัทเป็นอย่างมากทีเดียว

อัลพอร์ท (ปรียาพร วงศ์อนุตตรโรจน์. 2544 : 56 ; อ้างอิงจาก Allport.1960) กล่าวว่า เจตคติบางครั้งเรียกว่า ทัศนคติ มีความหมายตามคำอธิบายของนักจิตวิทยาได้ให้คำนิยามของเจตคติไว้ว่าเป็นสภาวะของความพร้อมทางจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคลสิ่งของและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ทัศนคติจึงก่อรูปได้ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมในสังคม
2. การสร้างความรู้สึกจากประสบการณ์ของตนเอง
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเดิมมีทั้งบวก และลบ จะส่งผลถึงทัศนคติต่อสิ่งใหม่ที่คล้ายคลึงกัน
4. การเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญ และรับเอาทัศนคตินั้นมาเป็นของตน

เบลกิน และสกายเดล (ปรียาพร วงศ์อนุตตรโรจน์. 2544 : 56 ; อ้างอิงจาก Belkin and Skydell. 1979) ได้ให้ความสำคัญของทัศนคติไว้ว่า เป็นแนวโน้มที่บุคคลจะตอบสนองในทางที่พอใจ ไม่พอใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ทัศนคติจึงมีความหมายสรุปได้ดังนี้

1. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลังจากที่บุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้จึงแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

1.1 ความรู้สึกในทางบวก เป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วย ชอบ และสนับสนุน

1.2 ความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ และไม่สนับสนุน

1.3 ความรู้สึกที่เป็นกลาง คือไม่มีความรู้สึกใดๆ

2. บุคคลแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรม ซึ่งแบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 พฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ มีการกล่าวถึงสนับสนุน ทำทาง หน้าตาบอก ความพึงพอใจ

2.2 พฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออก หรือความรู้สึกที่เป็นกลาง

เจตคติแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. เจตคติในด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective Attitude) ประสบการณ์ที่คนหรือสิ่งของได้สร้างความพึงพอใจและความสุขใจ จะทำให้เจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ตลอดจนคนอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน

2. เจตคติทางปัญญา (Intellectual Attitude) เป็นเจตคติที่ประกอบด้วยความคิด และความรู้เป็นแกน บุคคลอาจมีเจตคติต่อบางสิ่งบางอย่างโดยอาศัยการศึกษา ความรู้จนเกิดความเข้าใจ และมีความสัมพันธ์กับจิตใจคืออารมณ์และความรู้สึกร่วม หมายถึงมีความรู้สึกจนเกิดความซาบซึ้งเห็นดีเห็นงามด้วย เช่น เจตคติที่มีต่อศาสนา เจตคติที่ไม่มีต่อยาเสพติด

3. เจตคติทางการกระทำ (Action – Oriented Attitude) เป็นเจตคติที่พร้อมจะนำไปปฏิบัติ เพื่อสนองความต้องการของบุคคล เจตคติที่ดีต่อการพูดจาไพเราะอ่อนหวานเพื่อให้คนอื่นเกิดความนิยมเจตคติที่ดีต่องานในสำนักงาน

4. เจตคติทางด้านความสมดุล (Balanced Attitude) ประกอบด้วยความสัมพันธ์ทางด้านความรู้สึก และอารมณ์ เจตคติทางปัญญาและเจตคติทางการกระทำ เป็นเจตคติที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลสามารถทำงานตามเป้าหมายของตนเองและองค์กรได้

5. เจตคติในการป้องกันตัวเอง (Ego-Defensive Attitude) เป็นเจตคติเกี่ยวกับการป้องกันตนเองให้พ้นจากความขัดแย้งภายในใจ ประกอบด้วยความสัมพันธ์ทั้ง 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ด้านความรู้สึก อารมณ์ ด้านปัญญาและด้านการกระทำ

หลักในการวัดทัศนคติ

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2534 : 94) กล่าวว่า หลักที่สำคัญที่ต้องนำมาพิจารณาในการสร้างและประเมินผลของการวัดคือ

1. ความเป็นมิติเดียวกัน (Unidimensionality) ในที่นี้หมายความว่า สเกลที่ใช้วัดควรจัดสิ่งเดียวกันที่จะทำได้ ในกรณีของการวัดทัศนคติสิ่งที่เป็นปัญหาคือ เนื้อหาของรายการแต่ละรายการที่ปรากฏเห็นอาจไม่แสดงให้เห็นได้ชัดเจนว่ารายการนั้นจริงๆ วัดอะไร ด้วยเหตุนี้จึงต้องให้เทคนิคการศึกษาความสัมพันธ์ร่วม (Correlation Techniques) เพื่อกำหนดว่ารายการต่างๆ เหล่านี้มีการรวมกลุ่มกันอย่างไรและรายการใดเป็นรายการที่วัดเรื่องนั้นได้ดีที่สุด

2. ความมีเส้นตรงและความมีช่วงเท่ากัน (Linearity) สเกลที่ดีควรเป็นสเกลที่สามารถเรียงตำแหน่งคนบนเส้นตรงเดียวกัน เพื่อความสามารถในการเปรียบเทียบและควรมีระบบการให้คะแนนที่หน่วยแต่ละหน่วยมีช่วงที่แน่นอน เพื่อจะได้เปรียบเทียบกับค่าของรายการอื่นได้ นอกจากนี้แล้วยังเป็นการยากที่จะกำหนดได้ว่ารายการต่างๆ ที่ใช้มีลักษณะเป็นมิติเดียวเชิงเส้นตรงหรือไม่ ในการวิจัยจึงนิยมใช้ คะแนนมีลักษณะเป็นเชิงอันดับมากกว่าคะแนนที่มีระดับการวัดแบบช่วง

3. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสอดคล้องกัน มาตรการวัดอันเดียวกันหากวัดสิ่งเดียวกันในเวลาใกล้เคียงกันควรให้ผลที่สอดคล้องกัน ความเชื่อถือได้ของการวัด ทัศนคติส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความยาวของคำถามส่วนหนึ่งอยู่ที่อยู่ที่ความหลากหลาย ยิ่งคำถามยาวและมีความหลากหลายมากผลของการวัดที่เป็นไปได้ยาก เพราะคนจะมีปฏิกิริยาต่อสเกลครั้งที่สองแตกต่างไปจากปฏิกิริยาครั้งแรก ดังนั้น หากความสอดคล้องกันของคะแนนหรืออันดับมีถึงร้อยละ 80 ก็นับว่าใช้ได้และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป

4. ความถูกต้องของการวัด (Validity) ในที่นี้หมายถึง สเกลที่สร้างขึ้นมานั้นวัดในสิ่งที่ต้องการที่จะวัดหรือไม่ ผู้วิจัยต้องระมัดระวังเพราะบางครั้งผู้วิจัยอาจมุ่งไปที่ความเป็นมิติเดียวกันของการวัด โดยรักษาเอาไว้แต่เฉพาะรายการที่มีความสัมพันธ์กัน ผู้วิจัยอาจต้องการสร้างสเกลวัดการชอบใช้อ่านาจอ แต่หากไม่ระมัดระวังอาจลงเอยด้วยการวัดยอมรับอำนาจเป็นต้น

5. ความสามารถในการสร้างใหม่ได้ (Reproducibility) ในที่นี้หมายถึงเมื่อได้คะแนนของการวัดแล้ว หากวิธีการวัดที่ใช้มีระบบดีผู้วิจัยสามารถที่จะทำนายได้ว่าจากคะแนนที่ได้นั้นผู้ตอบคำถามข้อใดอย่างไร สามารถที่จะสร้างแบบแผนของคำตอบได้ถูกต้องแต่ในบางครั้งก็เป็นสิ่งที่ทำได้ยากทั้งนี้เพราะทัศนคติบางอย่างไม่มีความเป็นมิติเดียวกัน คะแนนที่ได้จึงรวมกันไม่ได้

องค์ประกอบของทัศนคติ

ตำราศักดิ์ชัยสนธิ และคณะ (2543 : 20) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของทัศนคติมี อยู่ 3 ประการดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความเข้าใจ หรือความเชื่อ (Cognitive or Belief) หมายถึง ความรู้ แนวความคิด หรือความเชื่อที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งเป็นผลให้เขามีความรู้สึกและมี ภาพพจน์ต่อสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเขา ความรู้ ความเชื่อที่มีอยู่เดิม เมื่อผสมกับการรับรู้จากประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับ จะทำให้เกิดความรู้สึกและ ภาพพจน์ต่อสิ่งเหล่านี้ ซึ่งเป็นตัวกำหนดลักษณะและทิศทางของทัศนคติของแต่ละบุคคล เช่น คนไทยมีความ เชื่อว่ารถยนต์ยี่ห้อเบนซ์เป็นรถยนต์ที่มีคุณภาพดีเยี่ยม ซึ่งเป็นผลทำให้คนไทยมีทัศนคติที่ดีหรือมีความ โน้มเอียงไปทางบวกต่อรถยนต์ยี่ห้อเบนซ์ องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจนี้มีพฤติกรรมผู้บริโภคในแง่ของ การสร้างภาพพจน์ความเข้าใจที่ผู้บริโภคมีต่อข่าวสารของสินค้าและบริการ ที่ออกมาในรูปแบบของการ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ การออกแบบหีบห่อ ข้อความในหีบห่อในชิ้นงานโฆษณาต่างๆ ทำให้เกิดความเชื่อ (Belief) ว่าสินค้า/ บริการ ตรายี่ห้อหรือร้านค้า นั้นๆ มีคุณค่า มีความน่าตื่นเต้น สนุกสนาน ฯ ตามแนวคิดที่ นักการตลาดนำเสนอไว้ในงานการตลาดเหล่านี้

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก อารมณ์หรือความชอบ (Affective or Emotion of Feeling Component) ได้แก่ อารมณ์ ความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อารมณ์หรือความรู้สึก ดังกล่าวจะเป็นสิ่งกำหนดลักษณะและทิศทางของทัศนคติของบุคคล เช่น ถ้า บุคคลใดมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใด เขาก็มีทัศนคติในทางลบต่อสิ่งนั้น องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้ นักวิจัยตลาดต่างทำการวิจัยเพื่อค้นหาสิ่ง ที่ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายชอบ เพื่อนำมาใช้เป็นสิ่งที่กระตุ้นใจผู้บริโภค

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรมหรือการกระทำ (Behavioral or Action Component) ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความตั้งใจในการ ตัดสินใจกระทำต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การตัดสินใจเลือกซื้อตรายี่ห้อนี้ ตัวอย่าง ผู้บริโภคที่แสดงความตั้งใจจะ ซื้อรถไต่โยต้า คาดว่าถ้าเขามีความต้องการจะเปลี่ยนรถยนต์คันใหม่เขาจะเลือกซื้อรถไต่โยต้าอีก พฤติกรรม ดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่บอกลักษณะและทิศทางของทัศนคติของบุคคล กล่าวคือ พฤติกรรมของที่แสดงออกต่อสิ่ง เร้านั้นชัดเจนแน่นอน ทัศนคติย่อมมีลักษณะและทิศทางชัดเจน แน่นอนด้วย องค์ประกอบด้านพฤติกรรมนี้ นักการตลาดต้องการพยายามค้นหา เพื่อนำมาใช้ในการประเมินความน่าจะเป็นในการซื้อของผู้บริโภค

ลักษณะสำคัญของทัศนคติ

ตำราศักดิ์ชัยสนธิ และคณะ (2543 : 22) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะสำคัญของทัศนคติ มี 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ทัศนคติ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละคน มิใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด
2. ทัศนคติ เป็นสภาพทางจิตใจที่มีต่ออิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลเป็นอันมาก

3. ทศนคติ เป็นสภาพทางจิตใจที่มีความถาวรพอสมควร ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลแต่ละบุคคลต่างได้รับประสบการณ์และผ่านการเรียนรู้มามาก อย่างไรก็ตามทศนคติก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ อันเนื่องจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวบุคคล ๆ นั้น

ประเภทของทศนคติ

ตำราศักดิ์ชัย สนิท และคณะ (2543 : 22) ได้กล่าวไว้ว่า ทศนคติแบ่งกว้าง ๆ ได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. ทศนคติทั่วไป (General Attitude) ได้แก่ สภาพจิตใจแบบกว้าง ๆ ซึ่งเป็นแนวความคิดประจำตัวของบุคคลนั้น เป็นพฤติกรรม บุคลิกภาพกว้าง ๆ เช่น การมองโลกในแง่ดี การเคร่งในระเบียบประเพณี ศาสนา วัฒนธรรม ความเชื่อ ฯ

2. ทศนคติเฉพาะอย่าง (Specific Attitude) ได้แก่ สภาพทางจิตใจที่บุคคลมีต่อวัตถุสิ่งของ บุคคลอื่น สถานการณ์และอื่น ๆ เป็นไปอย่าง ๆ ไป ทศนคติในวงแคบเช่นนี้มักแสดงออกในลักษณะที่ว่าชอบหรือไม่ชอบ ถ้าชอบหรือเห็นว่าดีก็เรียกว่ามีทศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นหรือ บุคคลอื่น ถ้าไม่ชอบหรือเห็นว่าไม่ดีก็เรียกว่าทศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นหรือบุคคลนั้น

การเกิดทศนคติ (Attitude Formation)

ตำราศักดิ์ชัย สนิท และคณะ (2543 : 23) ทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมาย แหล่งที่ทำให้เกิดทศนคติที่สำคัญ มีดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดี หรือไม่ดี จะทำให้บุคคลนี้เกิดทศนคติสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ (Communication From Other) การได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นทำให้เกิดทศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทศนคติขึ้นได้ โดยขั้นแรกเมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้น บุคคลจะสังเกตว่าคนอื่น ๆ ปฏิบัติอย่างไร ขั้นต่อไปบุคคลเหล่านั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นในรูปของทศนคติ

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น โรงเรียน วัด หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสถาบันเหล่านั้นจะเป็นแหล่งที่มาและสนับสนุนให้เกิดทศนคติบางอย่างขึ้นได้

การเกิดและการเปลี่ยนเจตคติ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001 : 60) กล่าวว่า เจตคติเกิดจากมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม หากประสบการณ์ที่เราได้รับเพิ่มเติมแตกต่างจากประสบการณ์เดิม เราก็เปลี่ยนเจตคติได้ การเปลี่ยนเจตคติมี 2 ทาง

1. การเปลี่ยนในทางเดียวกัน (Congruent Change) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงเป็นไปในทางบวกจะเพิ่มมากขึ้นในทางบวกด้วย แต่ถ้าเจตคติใดเป็นไปในทางลบก็เพิ่มมากขึ้นในทางลบ

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง (Incongruent Change) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกจะลดลงและไปเพิ่มทางลบ

หลักการของการเปลี่ยนเจตคติ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในทางเดียวกัน หรือการเปลี่ยนแปลงไปคนละทางนั้น มีหลักการว่า เจตคติที่เปลี่ยนไปในทางเดียวกันเปลี่ยนได้ง่ายกว่าเจตคติที่เปลี่ยนแปลงไปคนละทาง และการเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกันมีความมั่นคง ความคงที่มากกว่าการเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง การเปลี่ยนแปลงเจตคติเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่อไปนี้

1. ความสุดขีด (Extremeness) เจตคติที่อยู่ปลายสุดเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าเจตคติที่ไม่รุนแรงนัก เช่น ความรักที่สุด และความเกลียดที่สุด จะเปลี่ยนแปลงยากกว่าความรักและความเกลียดที่ไม่มากนัก

2. ความซับซ้อน (Multicomplexity) เจตคติที่เกิดจากสาเหตุเดียวกันเปลี่ยนได้ง่ายกว่าเกิดจากหลายๆสาเหตุ

3. ความคงที่ (Consistency) เจตคติที่มีลักษณะคงที่มาก หมายถึง เจตคติที่เป็นความเชื่อฝังใจเปลี่ยนยากกว่าเจตคติทั่วไป

4. ความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่อง (Interconnectedness) เจตคติที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะที่เป็นไปในทางเดียวกันเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าเจตคติที่มีความสัมพันธ์ไปในทางตรงกันข้าม

5. ความแข็งแกร่งและจำนวนความต้องการ (Strong and Number of Wants Served) หมายถึง เจตคติที่มีความจำเป็น และความต้องการในระดับสูงเปลี่ยนได้ยากกว่าเจตคติที่ไม่แข็งแกร่งและไม่อยู่ในความต้องการ

6. ความเกี่ยวเนื่องกับค่านิยม (Centrality of Related Values) เจตคติหลายเรื่องเกี่ยวเนื่องจากค่านิยม ความเชื่อวาค่านิยมนั้นดี นำปรารถนา และเจตคติสืบเนื่องจากค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงได้ยาก

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสร้าง หรือการเกิดทัศนคติ

ดาร์รงค์ศักดิ์ ชัยสนิท และคณะ (2543 : 23) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่มีต่ออิทธิพลต่อการสร้าง หรือการเกิดทัศนคติ มี 5 ประการดังต่อไปนี้

1. วัฒนธรรม (Culture) วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อชีวิตของบุคคลทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย วัฒนธรรมของชาติต่างๆ มักจะแตกต่างกันไปเริ่มจากครอบครัว โรงเรียน สถาบันต่างๆ ในสังคม ตลอดจนสื่อมวลชน ต่างมีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติทั้งสิ้น

2. ครอบครัว (Family) ครอบครัว เป็นแหล่งแรกที่อบรมให้เรียนรู้ จึงมีอิทธิพลมากที่สุดในการสร้างทัศนคติ

3. กลุ่มเพื่อนหรือกลุ่มสังคม (Social Groups) เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ดังนั้นกลุ่มเพื่อนจึงอิทธิพลอย่างมาก เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการยอมรับจากกลุ่ม หรือ ต้องการเพื่อนนั่นเอง

4. บุคลิกภาพ (Personality) ลักษณะของบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลมาก เช่น พวกชอบออกสังคม พวกหนีสังคม พวกชอบเด่น หรือพวกอ่อนน้อม จะมีทัศนคติไม่เหมือนกัน

5. การตลาดทางตรง (Direct Marketing) จากการที่นักการตลาดหันมาใชการตลาดทางตรงมากขึ้น ด้วยวิธีการติดต่อส่งข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไปยังผู้บริโภคโดยตรงโดยเจาะกลุ่มผู้บริโภคขนาดเล็ก และนำเสนอผลิตภัณฑ์เฉพาะที่สามารถสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้เต็มที่ ซึ่งเรียกว่า นิชมาร์เก็ตติ้ง (Niche Marketing) ซึ่งอาจจะเป็นการเจาะกลุ่มลูกค้าโดยยึดถือพฤติกรรม จิตวิทยา หรือหลักการทางภูมิศาสตร์ก็ตาม วิธีการตลาดเช่นนี้สามารถสร้างทัศนคติได้ดีกว่า การทำตลาดแบบมวลชน (Mass Marketing)

บทบาทของทัศนคติ

ดาร์รงค์ศักดิ์ ชัยสนิท และคณะ (2543 : 24) ได้กล่าวไว้ว่าบุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภท คือ

1. ประเภทแรก คือ ทัศนคติเชิงบวก ทัศนคติ ที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก หรือมีความรู้สึกหรืออารมณ์จากการโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง ต่อหน่วยงาน องค์การ สินค้า บริการ สถาบัน และการดำเนินการขององค์การ ฯ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกรย่อมมีทัศนคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตรและให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิกและร่วมในกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ

2. ประเภทที่สอง คือ ทักษคติเชิงลบหรือทัศนคติที่ไม่ดี ทักษคติที่สร้างความรู้สึกไปในทางเสื่อมเสีย ไม่มีความเชื่อถือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์การสถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การและอื่นๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคนอาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประพฤติดังปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เป็นประจำ

3. ประเภทที่สาม คือ ทักษคติของบุคคลที่ไม่แสดงความคิดเห็น ในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การและอื่นๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคตินิ่งเฉย ไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาใดได้เถียงเรื่องกฎระเบียบว่าด้วยเครื่องแบบนักศึกษา

ทัศนคติทั้งสามประเภทนี้ บุคคลจะมีเพียงประเภทเดียวหรือหลายประเภทรวมกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือค่านิยมและอื่นๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำหรือสถานการณ์ เป็นต้น ซึ่งถ้าทัศนคติของบุคคลแต่ละคนถูกกระตุ้นให้แสดงออกมาในรูปของความเห็นร่วมกัน ก็จะเปลี่ยนเป็น “ มติสาธารณะชน ”

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

ตาราง 4 แสดงประวัติความเป็นมาของบริษัทเอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

ปี	รายละเอียด	เริ่มทำการผลิต
ธันวาคม 2506	เริ่มทำการก่อตั้งบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ด้วยเงินลงทุน 20 ล้านบาท	
มกราคม 2507	ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) สำหรับผลิตภัณฑ์ แหนบรถยนต์ (Leaf Spring)	
พฤศจิกายน 2507		Leaf Spring
เมษายน 2516		Auto Seat
กรกฎาคม 2517		Trimming Parts
มิถุนายน 2521		Coil Spring
พฤษภาคม 2525		Stabilizer , Seat Adjuster
มกราคม 2526		Vacuum Forming
ตุลาคม 2529	เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 40 ล้านบาท	
มีนาคม 2530		Wire Spring
มีนาคม 2531		Hot Press Forming & Headlining
สิงหาคม 2532	จัดซื้อที่ดินบริเวณนิคมอุตสาหกรรมบางปู	
กรกฎาคม 2533		Valve Spring
พฤศจิกายน 2533	ทำการก่อสร้างโรงงานแห่งที่ 2 บริเวณนิคมอุตสาหกรรม บางปู	
ธันวาคม 2534	ทำการย้ายการผลิต เบาะรถยนต์ (Auto Seat) จากโรงงานลำโพงไปโรงงานบางปู	Urethane Foam Product
พฤษภาคม 2535		Recliner

ตาราง 4 (ต่อ)

ปี	รายละเอียด	เริ่มทำการผลิต
มิถุนายน 2536	เริ่มทำการก่อสร้างสายการผลิต เหล็กกันโครง (Stabilizer)	
สิงหาคม 2536		Flat Spring
กันยายน 2536	จัดซื้อที่ดินบริเวณนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์	
มกราคม 2537	เริ่มทำการก่อสร้างสายการผลิต (Coil Spring) บริเวณโรงงาน ลำโรง	
2538	ทำการก่อสร้างโรงงานแห่งที่ 3 บริเวณนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ เพื่อทำการผลิตเบาะรถยนต์ (Auto Seat)	
2538	ย้ายสายการผลิต (Torsion Bar) จากบริษัทแม่ (ญี่ปุ่น)	Torsion Bar & Impact Beam
2539	ทำการก่อสร้างโรงงานแห่งที่ 4 บริเวณนิคมอุตสาหกรรมเวลโกร์ เพื่อทำการผลิต สปริง (Precision Spring) และแหนบรถยนต์ (Leaf Sprig)	
มกราคม 2540	ทำการย้ายการผลิต Precision Spring จากโรงงานลำโรงไป โรงงานเวลโกร์	
2540	เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 50.2 ล้านบาท	
มกราคม 2541	ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) สำหรับผลิตภัณฑ์ HDD Parts	L-Lever & Gasket
สิงหาคม 2542	ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) สำหรับผลิตภัณฑ์ HDD Parts	Coil Support & Spacer
2542	เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 370 ล้านบาท	
สิงหาคม 2544	เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 390 ล้านบาท	
สิงหาคม 2545	เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 410 ล้านบาท	

ตาราง 5 แสดงประวัติการได้รับใบรับรองคุณภาพระบบต่างๆ

ปีที่ได้รับ	มาตรฐานที่ได้รับ	โรงงานที่ได้รับ	ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ
กรกฎาคม 2540	ISO 9002 : 1994	ลำโรง	Coil Spring, stabilizer, torsion bar
มิถุนายน 2541	ISO 9002 : 1994	ลำโรง	Automotive suspension spring
กุมภาพันธ์ 2541	ISO 9002 : 1994	ลำโรง	Automotive suspension spring
กุมภาพันธ์ 2541	QS-9000 : 1995	ลำโรง	Automotive suspension spring
ธันวาคม 2541	ISO 9002 : 1994	เวลโกร์ / Leaf Spring	Semi – finished leaf spring
ธันวาคม 2541	QS-9000 : 1998	เวลโกร์ / Leaf Spring	Semi – finished leaf spring
ธันวาคม 2541	ISO 9002 : 1994	ลำโรง	Automotive suspension spring
ธันวาคม 2541	QS-9000 : 1998	ลำโรง	Automotive suspension spring
พฤษภาคม 2542	ISO 9002 : 1994	บางปู	Seat and interior parts
พฤษภาคม 2542	QS-9000 : 1998	บางปู	Seat and interior parts
กันยายน 2542	ISO 9002 : 1994	เวลโกร์ / Leaf Spring	Leaf spring
กันยายน 2542	QS-9000 : 1998	เวลโกร์ / Leaf Spring	Leaf spring
กันยายน 2542	ISO 9002 : 1994	เวลโกร์/Precision Spring	Component of hard disk drives
พฤศจิกายน 2542	ISO 14001	เวลโกร์ / Leaf Spring	Leaf spring
มีนาคม 2545	QS-9000 : 1998	เวลโกร์/Precision Spring	Manufacturing of Precision Spring
มีนาคม 2545	ISO 14001	บางปู	Seat and interior parts

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) ได้ ศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่พอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่พอใจการบังคับบัญชามากที่สุด
3. พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
4. องค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร
5. องค์ประกอบทางสังคมด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด

สุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง
2. เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับสูง ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง ด้านความสัมพันธ์ภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง
3. ข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงานที่แตกต่างกัน จะไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ธนิยา โพธานันท์ (2539) ได้ ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานมีการเปิดรับสื่อประกาศมากที่สุด และมีความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการมากที่สุด
2. พนักงานมีการใช้ประโยชน์จากความทันเหตุการณ์ทำให้ทราบถึงความเคลื่อนไหวในบริษัทมากที่สุด
3. พนักงานมีความพึงพอใจในสื่อวารสารความสัมพันธ์มากที่สุด และพอใจในเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ทำให้ได้รับความรู้มากที่สุด
4. พนักงานที่มี เพศ อายุ อายุการทำงานต่างกัน มีการเปิดรับ สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์การใช้และความพึงพอใจในสื่อที่ได้รับไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาและประเภทพนักงานต่างกัน มีการเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในสื่อต่างๆ แตกต่างกัน

5. การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อดังกล่าว

สุทัศน์ ยอยโพธิ์สัย (2540) ได้ ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย : กรณีศึกษา พนักงานโทรศัพท์จังหวัดนครราชสีมา เขตโทรศัพท์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานชายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานหญิง
2. พนักงานที่มีอายุมากกว่า มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า
3. พนักงานที่สมรสแล้ว และอยู่ด้วยกันมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่โสด พนักงานที่สมรสแล้วและอยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจในงานสูงกว่า
4. พนักงานที่มีการศึกษาสูง มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาดำ พนักงานที่มีการศึกษาสูง ส่วนมากมักจะมีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งได้ทำงานในตำแหน่งสูง และมีรายได้ดีกว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็มีสูงกว่า พนักงานที่มีการศึกษาดำ
5. พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า ทั้งนี้เป็นไปได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่ายังมีความกระตือรือร้นมีโอกาที่จะได้เข้าไปสู่ตำแหน่งสูงขึ้น ถ้ามีความรู้ความสามารถเพียงพอ

อภิญา อังศุภณ (2545) ได้ ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ผลจากการศึกษาพบว่า

1. พนักงานของบริษัท โรงพิมพ์ นิยมกิจ จำกัดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อย
2. พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และสถานการณสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการปกครองและบังคับบัญชามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
4. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการปกครองและบังคับบัญชาและด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ 0.05
6. พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านคือด้านการปกครองและบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิชัย ชวนเสถียม (2540) ได้ ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยพบว่า แรงงานอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการทำงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานขององค์ประกอบย่อยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานขององค์ประกอบด้านความสำเร็จในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ความพึงพอใจในด้านความหนักเบาของงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

2. ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรมจากความพึงพอใจมากที่สุดจนถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนี้

- 2.1 ความสำเร็จในงาน
- 2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 วิธีการปกครองบังคับบัญชา
- 2.5 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 2.6 ความรับผิดชอบในงาน
- 2.7 ความมั่นคงในอาชีพงาน
- 2.8 ความก้าวหน้า
- 2.9 นโยบายและการบริหารงาน
- 2.10 ความยุติธรรม
- 2.11 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 2.12 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.13 ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- 2.14 ความหนักเบาของงาน

3. จากการทดสอบข้อสมมุติฐาน ตัวแปรด้านภูมิหลัง ของแรงงานอุตสาหกรรมได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้จากการทำงาน จำนวนปีกับการทำงาน ภูมิฐานะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และผลดังกล่าวไม่เป็นไปตามทิศทางที่สนับสนุนสมมุติฐานในการศึกษา แรงงานอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะมีความแตกต่างกันก็ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน

- วราภา สยังกุล (2543) ได้ ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวัง และขวัญของพนักงานในองค์กรที่ได้รับอนุกรมมาตรฐาน มอก. ISO 9000 ผลการศึกษา พบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน การเข้ารับการอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ISO 9000 มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวังและขวัญของพนักงาน

2. สำหรับด้านความสัมพันธ์พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวัง และขวัญ มีความทางบวก ($r = 0.24$, 0.22 และ 0.26) กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 , 0.02 และ 0.09 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวังและขวัญ สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้แต่ยังไม่ดีพอ

ปภาวดี สุขสวย (2543) ได้ ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.4 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.6 ส่วนใหญ่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป ร้อยละ 80.7 และมีอายุ น้อยกว่า 35 ปี ร้อยละ 19.3 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 66.3 และต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 33.7 ด้านสถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 79.5 และเป็นโสด ร้อยละ 20.5 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ ปี 5 ขึ้นไป ร้อยละ 59.6 และต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 40.0 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 8 ปีขึ้นไป ร้อยละ 88.6 และต่ำกว่า 8 ปี ร้อยละ 11.4 ระดับ ของตำแหน่งส่วนใหญ่ มีตำแหน่งต่ำกว่าซี 5 ร้อยละ 51.8 และตั้งแต่ซี 5 ขึ้นไป ร้อยละ 48.2 และความสะดวกในการเดินทางมาที่ทำงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 66.9 และมีความพึงพอใจที่น้อย มีเพียงร้อยละ 33.1

2. ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 องค์ประกอบ พบว่า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง นอกจากนั้นได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ และด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

3. ตัวแปรอิสระซึ่ง ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงานและความสะดวกในการเดินทางของพนักงานเทศบาลมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ในเทศบาล และระดับของตำแหน่งไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

ชนิน ทิววรรณรักษ์ (2543) ได้ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในการทำงานสูง

2. พนักงานเพศชาย พนักงานที่มีอายุครบ 30 ปี ขึ้นไป พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานครบ 3 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานเพศหญิง พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานที่มีสถานภาพทางครอบครัวสมรสจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพทางครอบครัวโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.01

4. ปัจจัยส่วนตัว ได้แก่ระดับการศึกษา ปัจจัยองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 43.53 ($R^2 = 0.4353$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.0001 , 0.0001 , 0.0005 และ 0.004 ตามลำดับ

5. พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีความความพึงพอใจในการทำงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.0001

6. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.727$)

สากล จริยวิทยานนท์ (2521) ได้ ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) ผลการศึกษาพบว่า

1. อาจารย์ใน NIDA มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และทุกคนยอมรับว่างาน
ของเขามีความหมายและน่าสนใจ
2. ในบรรดาองค์ประกอบ 10 ด้าน อาจารย์ใน NIDA มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สภาพของ
วิชาชีพ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจน้อยคือ สถานการณ์วิชาชีพ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพอใจน้อย
ที่สุดคือ เงินเดือนและสวัสดิการ
3. ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของอาจารย์
4. ในบรรดาองค์ประกอบ 10 ด้านสภาพการทำงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของอาจารย์ใน NIDA

อำไพ อินทรประเสริฐ (2533) ได้ ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน
สำนักงานกรรมการข้าราชการครู (กค.) ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 , 2 , 3 คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน สัมพันธ์
ภาพในหน่วยงานและชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยเป็นอันดับ 11 , 12 , 13 คือ ด้าน
เงินเดือน สภาพการทำงาน และความก้าวหน้า ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสิทธิ์ โฉมประดิษฐ์ (2543) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด(มหาชน)
ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ
พนักงานในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรใน
ระดับสูง
2. อายุ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบ
คุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน
3. สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อของพนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ต่อ
การ นำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรกับปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และ
การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กัน

วรลักษณ์ โรจนวานิชกิจ ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อ
บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลจากการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการ
อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีอายุกันมีทัศนคติต่อบริการ
อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อ
บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.01

4. ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบ่งกึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีการรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการอินเทอร์เน็ตแบ่งกึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบ่งกึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีสถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการอินเทอร์เน็ตแบ่งกึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบ่งกึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการอินเทอร์เน็ตแบ่งกึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบ่งกึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการอินเทอร์เน็ตแบ่งกึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบ่งกึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการอินเทอร์เน็ตแบ่งกึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบ่งกึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการอินเทอร์เน็ตแบ่งกึ่งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เกศสิริ แต้ศิลปสาธิต ได้ศึกษาทัศนคติต่อการซื้อเครื่องดื่มจากเครื่องขายอัตโนมัติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาพบว่า

1. ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทเครื่องดื่มที่ชอบและปริมาณการดื่มต่อวันต่างกัน มีทัศนคติต่อการซื้อเครื่องดื่มจากเครื่องขายอัตโนมัติไม่ต่างกัน ผลคือทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับไม่ค่อยดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านสังคมอยู่ในระดับดี แต่ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับไม่ค่อยดี

2. ผู้บริโภคดื่มเครื่องดื่มสถานที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการซื้อเครื่องดื่มจากเครื่องขายอัตโนมัติโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลคือผู้ที่ดื่มระหว่างเดินทางมีทัศนคติดีกว่าผู้ที่ดื่มในสำนักงาน สถานศึกษา และที่บ้าน เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้ที่ดื่มระหว่างเดินทาง มีทัศนคติด้านการจัดจำหน่ายดีกว่าผู้ที่ดื่มในสำนักงาน สถานศึกษาและที่บ้าน ผู้ที่ดื่มเครื่องดื่มระหว่างเดินทางและศูนย์การค้ามีทัศนคติด้านสังคมดีกว่าผู้ที่ดื่มในสำนักงาน สถานที่ศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

3. ผู้บริโภคที่มี อัตราการดื่ม ต่อ สัปดาห์ต่างกัน มีทัศนคติต่อการซื้อเครื่องดื่มจากเครื่องขายอัตโนมัติโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ทัศนคติด้านราคา และ ทัศนคติ ด้านจัดจำหน่ายต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลคือ ผู้ที่มีอัตราการดื่ม 1-3 ครั้งมีทัศนคติด้านราคาดีกว่าผู้ที่ดื่ม 4-6 ครั้ง ผู้ที่มีอัตราการดื่ม 1-3 ครั้งมีทัศนคติด้านการจัดจำหน่ายดีกว่าผู้ที่ดื่ม 4-6 ครั้ง และผู้ที่ดื่มมากกว่า 9 ครั้ง ส่วนทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสังคม ผู้บริโภคมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

4. ผู้บริโภคที่มี ประสบการณ์ซื้อกับผู้บริโภคที่ไม่มีประสบการณ์ซื้อมีทัศนคติต่อการซื้อเครื่องดื่มจากเครื่องขายอัตโนมัติโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลคือ ผู้เคยซื้อมีทัศนคติดีกว่า

ผู้ไม่เคยซื้อ เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ผู้เคยซื้อมีทัศนคติด้านราคา และทัศนคติด้านสังคมดีกว่าผู้ไม่เคยซื้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ สำหรับด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

สรารุธ ประภาชนธ์ ได้ศึกษาทัศนคติในการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด มีทัศนคติในการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด โดยรวมทุกด้านและในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือในชื่อเสียงของบริษัท ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการติดต่อศูนย์บริการกรณีเกิดอุบัติเหตุ ด้านจำนวนและคุณภาพของอู่ซ่อมรถยนต์ ด้านการได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ด้านการให้บริการหลังการขาย ด้านการให้บริการของตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัย อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านอัตราและการชำระค่าเบี้ยประกันภัยและด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการมีทัศนคติในการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด อยู่ในระดับต่ำ

2. ผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ โดยรวม ด้านอัตราและการชำระค่าเบี้ยประกันภัย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการด้านการติดต่อศูนย์บริการกรณีเกิดอุบัติเหตุ ด้านจำนวนและคุณภาพของอู่ซ่อมรถยนต์ ด้านการได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน และด้านการบริการหลังการขาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทัศนคติในการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ ด้านความเชื่อถือในชื่อเสียงของบริษัท ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านการให้บริการของตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ ด้านอัตราและการชำระค่าเบี้ยประกันภัย ด้านความเชื่อถือในชื่อเสียงของบริษัท ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ ด้านการได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ด้านการบริการหลังการขาย และด้านการให้บริการของตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทัศนคติในการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ โดยรวม ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการติดต่อศูนย์บริการกรณีเกิดอุบัติเหตุและด้านจำนวนและคุณภาพของอู่ซ่อมรถยนต์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ ด้านอัตราและการชำระค่าเบี้ยประกันภัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทัศนคติในการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ โดยรวม ด้านความเชื่อถือในชื่อเสียงของบริษัท ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการด้านการติดต่อศูนย์บริการกรณีเกิดอุบัติเหตุ ด้านจำนวนและคุณภาพของอู่ซ่อมรถยนต์ ด้านการได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน และด้านการบริการหลังการขาย และด้านการให้บริการของตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการประกันภัยรถยนต์โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ ด้านความเชื่อถือในชื่อเสียงของบริษัท ด้านการให้บริการของพนักงานด้าน

สถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทัศนคติในการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ โดยรวม ด้านอัตราและการชำระค่าเบี้ยประกันภัย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการติดต่อศูนย์บริการกรณีเกิดอุบัติเหตุและด้านจำนวนและคุณภาพของอู่ซ่อมรถยนต์ ด้านการได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน และด้านการบริการหลังการขาย และด้านการให้บริการของตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ ที่ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ระยะเวลาต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ ด้านอัตราและการชำระค่าเบี้ยประกันภัย ด้านความเชื่อถือในชื่อเสียงของบริษัท ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ ด้านการได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทัศนคติในการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ โดยรวม ด้านการติดต่อศูนย์บริการกรณีเกิดอุบัติเหตุและด้านจำนวนและคุณภาพของอู่ซ่อมรถยนต์ ด้านการบริการหลังการขาย และด้านการให้บริการของตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ที่เคยใช้และมาเคยใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัทอื่นก่อนการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด มีทัศนคติต่อการใช้บริการประกันภัยรถยนต์โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. ผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ที่เลือกใช้และไม่เลือกใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด เมื่อกรมธรรม์สิ้นสุดอายุ มีทัศนคติต่อการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ ด้านอัตราและการชำระค่าเบี้ยประกันภัย ด้านความเชื่อถือในชื่อเสียงของบริษัท ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทัศนคติในการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ โดยรวม ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ ด้านการติดต่อศูนย์บริการกรณีเกิดอุบัติเหตุและด้านจำนวนและคุณภาพของอู่ซ่อมรถยนต์ ด้านการได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ด้านการบริการหลังการขายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

การกำหนดประชากรและการกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่เข้าอยู่ในระบบคุณภาพ QS-9000 ของบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด 3 โรงงาน ได้แก่ โรงงานลำโรง โรงงานบางปู และโรงงานเวลโกร์ ซึ่งมีจำนวนพนักงานที่เข้าอยู่ในระบบนี้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 754 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่เข้าอยู่ในระบบคุณภาพ QS-9000 ของบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด 3 โรงงาน ได้แก่ โรงงานลำโรง โรงงานบางปู และ โรงงานเวลโกร์

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 754 คนโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งสุ่มมาจากพนักงานที่เข้าอยู่ในระบบคุณภาพ QS-9000 ทุกคนของ บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัดโดยใช้สูตร Taro Yamane's (กิตติ. 2542 : 46)

$$\text{โดย} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N = จำนวนขนาดตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนที่กำหนด

(ในการศึกษานี้กำหนดความคลาดเคลื่อนที่เท่ากับ 0.05)

$$\text{ได้} \quad n = \frac{754}{1 + [754 \times (0.05)^2]}$$
$$n = 261.35 \text{ คน}$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 261 คน บวกสำรองเพิ่ม 15 % = 300 คน

2. การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) จำแนกตามแต่ละโรงงานคำนวณจากสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543 : 55-56)

$$f_s = \frac{n_s}{N_s} = \frac{n}{N}$$

เมื่อ f_s แทน

สัดส่วนในการสุ่มของแต่ละชั้นภูมิ

n_s แทน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ

N_s แทน

ขนาดของกลุ่มประชากรของแต่ละชั้นภูมิ

n แทน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N แทน

ขนาดของกลุ่มประชากร

ตาราง 6 แสดงจำนวนตัวอย่างจากการสุ่มแต่ละชั้นตอน

ลำดับที่	โรงงาน	ประชากร (คน)	สัดส่วน (%)	จำนวนตัวอย่าง
1	ลำโรง	238	32	96
2	บางปู	446	59	177
3	เวลโกร์	70	9	27
	รวม	754	100	300

3. ต่อจากนั้น เลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)โดยส่งแบบสอบถามให้แต่ละโรงงานตอบให้ได้จำนวนพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนของแต่ละโรงงาน

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ 3 ประการดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบทางสังคม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000

ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท

ตัวแปรตาม ทักษะคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ QS-9000
2. องค์ประกอบทางสังคม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทักษะคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ ทักษะคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ QS-9000

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบทางสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามรายละเอียดส่วนตัวเฉพาะที่เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

ส่วนที่ 2 แบบการวัดทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000

ส่วนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร วารสาร หนังสือและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบทางสังคมของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ เพื่อสอบถามรายละเอียดส่วนตัวเฉพาะที่เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท มีจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบการวัดทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบมาตรวัดของลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) เป็นการวัดทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- | | | |
|--|--------------|-----------------------|
| 1. ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS – 9000 | จำนวน 10 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 1 – 10 |
| 2. ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS – 9000 | จำนวน 10 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 11 – 20 |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 25 ข้อ เป็นแบบมาตรวัดลิเคอร์ทสเกล (Likert Scale) โดยแบ่งเป็นแบบสอบถามออกเป็น 5 ด้าน ตามองค์ประกอบแห่งความพึงพอใจในงาน เรียกว่า องค์ประกอบการกระตุ้น ซึ่งได้แก่

- | | | |
|---|-------------|-----------------------|
| 1. ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) | จำนวน 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 1 - 5 |
| 2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) | จำนวน 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 6 - 10 |
| 3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) | จำนวน 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 11 - 15 |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) | จำนวน 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 16 - 20 |
| 5. ด้านความก้าวหน้า (Advancement) | จำนวน 5 ข้อ | ตั้งแต่ข้อที่ 21 - 25 |

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ และข้อเสนอแนะของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของ บริษัท เอ็นเอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

3. การทดสอบเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) เมื่อทำการสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วนำเสนอเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม หลังจากนั้นทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อ ว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้น นำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

3.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานโรงงานที่ 4 (Precision Spring) ของบริษัท เอ็น เอช เค (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 50 คน และนำผลที่ได้ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของคอนบัก (Cronbach Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 449) ผลปรากฏว่า

1. แบบวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะได้ค่าความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 แบบวัดทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

1.2 แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ดำเนินการขอหนังสืออนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในระบบคุณภาพ QS-9000 ของ บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

2. นำหนังสืออนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 300 ชุดไปมอบให้ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยในการแจกจ่ายและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม 1 สัปดาห์

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้ทำการศึกษาวิจัยได้จัดกระทำ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ

2. แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้โดยแจกแจงในรูปของตาราง

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษากะทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS / PC (Statistical / Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามลำดับขั้น ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามของตัวแปรต้น (แบบวัดลักษณะส่วนบุคคล) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ทำการศึกษาวิจัยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage %) โดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามของตัวแปรตาม (แบบวัดทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงาน) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ต มี 5 ระดับ และคะแนนดังนี้

	คะแนนของคำถามเชิงบวก	คะแนนคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยอย่างมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างมากที่สุด	1	5

ตาราง 7 แสดงตัวชี้วัดทัศนคติในด้านต่างๆของแบบสอบถาม

ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000	แบบสอบถามข้อที่		จำนวนข้อ
	เชิงบวก	เชิงปฏิเสธ	
ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS - 9000	2 , 3 , 5 , 6 , 7 , 8 , 10	1 , 4 , 9	10
ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS - 9000	12 , 13 , 15 , 16 , 17 , 18 , 19	11 , 14 , 20	10
รวมทั้งหมด			20

การใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับดังต่อไปนี้ (อ้างหลักการ Best.1981 : 179 – 187)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 – 5.00	หมายถึง	ทัศนคติระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50 – 4.49	หมายถึง	ทัศนคติระดับดี
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50 – 3.49	หมายถึง	ทัศนคติระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50 – 2.49	หมายถึง	ทัศนคติระดับไม่ดี
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.49	หมายถึง	ทัศนคติระดับไม่ดีย่างมาก

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามของตัวแปรตาม (แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ต มี 5 ระดับ และคะแนนดังนี้

	คะแนนของคำถามเชิงบวก	คะแนนคำถามเชิงลบ
มีความพึงพอใจมากที่สุด	5	1
มีความพึงพอใจมาก	4	2
มีความพึงพอใจปานกลาง	3	3
มีความพึงพอใจน้อย	2	4
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	5

ตาราง 8 แสดงตัวชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แบบสอบถามข้อที่		จำนวนข้อ
	เชิงบวก (Positive)	เชิงปฏิเสธ (Negative)	
ด้านความสำเร็จของงาน	1 , 2 , 3 , 4 , 5	-	5
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	6 , 7 , 8 , 9 , 10	-	5
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	12 , 13 , 14 ,	11 , 15	5
ด้านความรับผิดชอบ	16 , 17 , 18 , 20	19	5
ด้านความก้าวหน้าในงาน	21 , 22 , 23 , 24 , 25	-	5
รวมทั้งหมด			25

การใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับดังต่อไปนี้ (อ้างหลักการ Best.1981 : 179– 87)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3.4 เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม ตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t-test และ เปรียบเทียบตามตัวแปร อายุ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยใช้ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ โดยวิธีการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างน้อยที่สุด (Least Significant Different : LSD) (กัลยา วาณิชยปัญญา 2543 : 332)

3.5 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson Product Moment Coefficient) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (Test of Significance) โดยใช้ t-test

การใช้เกณฑ์การจัดระดับความสัมพันธ์ ออกเป็น 5 ระดับดังต่อไปนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 144)

ค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่	0.80 ขึ้น ไป	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่	0.60 - 0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่	0.40 - 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่	0.20 - 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่	ต่ำกว่า 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

4. สรุปข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการนำแบบสอบถามที่มีการตอบข้อเสนอแนะกลับมาเพื่อจำแนกเป็นความถี่และค่าร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) (ชัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ. 2538 : 45)

$$\% = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	%	แทน ค่าร้อยละ
	f	แทน ความถี่หรือจำนวน
	n	แทน จำนวนทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชุศรี วงศ์รัตน์ . 2541 : 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทนค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทนจำนวนประชากร

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลโดยใช้สูตร (ชุศรี วงศ์รัตน์ . 2541 : 65)

$$S. D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย

2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประกอบค่าโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของคอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 449)

$$\alpha = \frac{\frac{K \text{ covariance} / \text{variance}}{1 + (k-1) \text{ Covariance} / \text{variance}}}$$

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน จำนวนคำถาม
	$\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
		แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่า t-test เมื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรกลุ่มที่ 1 (σ_1^2) และกลุ่มที่ 2 (σ_2^2) ถ้าพบว่า ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$) ใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 165)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left[\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \right] \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

ถ้าพบ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ โดยใช้ t-test

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยมี df} = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 2
	n_1	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2
	df	แทน ชั้นความเป็นอิสระ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance)(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543: 172)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดยมี $df_B = k - 1$

$df_W = nt - k$

เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F – distribution
	MS_B	แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	K	แทน จำนวนกลุ่ม
	nt	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด
	df_B	แทน ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_W	แทน ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มในกรณีที่ค่า F พบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของ Least Significant Different (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2543 : 332)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MS_W \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}$$

$$n = \sum_{i=1}^k n_i$$

โดยมี $df = n - k$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าแตกต่างวิกฤตของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแต่ละคู่
	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - distribution
	MS _w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนกลุ่ม
	n ₁	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
	n ₂	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด
	df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 ชุด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson Product Moment Coefficient) หรือค่า r (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ . 2543 : 346)

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2] [(n\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r _{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่าง X และ Y
	∑XY	แทน	ผลรวมของผลคูณคะแนนชุด X และ Y
	∑X	แทน	ผลรวมของชุดคะแนน X แต่ละตัว
	∑X ²	แทน	ผลรวมของชุดคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	(∑X) ²	แทน	ผลรวมของชุดคะแนน X ทั้งหมดยกกำลังสอง
	∑Y	แทน	ผลรวมของชุดคะแนน Y แต่ละตัว
	∑Y ²	แทน	ผลรวมของชุดคะแนน Y ทั้งหมดยกกำลังสอง
	(∑Y) ²	แทน	ผลรวมของชุดคะแนน Y ทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

3.5 ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (Test of Significance) ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ชุด โดยใช้ t-test (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ . 2540:180)

$$t = r_{xy} \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}}$$

โดยที่ df = n-2

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
	r _{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สันระหว่าง X กับ Y
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอน เพื่อให้เป็นที่ตรงกันในการแปลความเข้าใจความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน ค่าสถิติ t-distribution
F	แทน ค่าสถิติ F-distribution
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง ของคะแนน (Mean Square)
P	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

1. ระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง(ประเทศไทย) จำกัดในด้านต่างๆ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

1. เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ และระดับการศึกษา โดยใช้ t-test

2. เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตัวแปร อายุ และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยใช้ ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ และระดับการศึกษา โดยใช้ t-test

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตัวแปร อายุ และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยใช้ ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

5. หาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัดโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Coefficient)

ตอนที่ 5 สรุปข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการนำแบบสอบถามมาจำแนกเป็นความถี่และร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	244	81.3
2. หญิง	56	18.7
รวม	300	100.00
อายุ		
1. 18-25 ปี	62	20.7
2. 26-33 ปี	104	34.7
3. 34-41 ปี	101	33.6
4. 42 ปี ขึ้นไป	33	11.0
รวม	300	100.00
การศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	206	68.7
2. ปริญญาตรีขึ้นไป	94	31.3
รวม	300	100.00
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท		
1. ไม่เกิน 10 ปี	144	48.0
2. 11-20 ปี	125	41.7
3. 21 ปีขึ้นไป	31	10.3
รวม	300	100.00

จากข้อมูลในตาราง 9 แสดงจำนวนพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลดังนี้

1. เพศ

จากจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม 300 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศ ชายมีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 18.7

2. อายุ

จากจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม 300 คน พบว่า พนักงานที่มีอายุ 26-33 ปี มีจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาก็คือช่วงอายุ 34-41 ปี มีจำนวนเท่ากับ 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 พนักงานที่มีอายุ 18-25 ปี มีจำนวนเท่ากับ 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และพนักงานที่มีอายุปี 42 ขึ้นไป มีจำนวนเท่ากับ 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา

จากจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม 300 คน พบว่า พนักงานมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด เท่ากับ 206 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากับ 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3

4. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

จากจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม 300 คน พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานกับบริษัท ไม่เกิน 10 ปี มีจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 144 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมามีอายุในการทำงานกับบริษัท 11-20 ปี มีจำนวนเท่ากับ 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และพนักงานที่มีอายุในการทำงานกับบริษัท 21 ปีขึ้นไปมีจำนวนเท่ากับ 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลจากการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผลที่ได้มาจากการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่จะทำการวิจัยจริง ซึ่งเป็นพนักงานโรงงานที่ 4 (Precision Spring) ของบริษัท เอ็น เอช เค (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 50 คน ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม ดังต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000	0.94
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.94
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม	0.96

จากตาราง 10 การวิจัยครั้งนี้ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่า

- 1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
 - 1.1 ด้านทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานโดยรวม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.94
 - 1.2 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.94

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ในด้านต่างๆ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้าน

ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000	3.89	0.42	ดี
ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000	3.83	0.41	ดี
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	3.86	0.39	ดี

จากตาราง 11 การวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานมีระดับทัศนคติ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ในระดับดีทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาคือ ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ($\bar{X} = 3.83$)

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	($\bar{X}$)	S.D.	แปลผล
ด้านความสำเร็จของงาน	3.07	0.49	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.54	0.48	มาก
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.33	0.49	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	3.42	0.45	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.17	0.60	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.31	0.39	ปานกลาง

จากตาราง 12 การวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางรวม 4 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.42$) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.33$) ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.17$) และ ด้านความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.07$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายข้อ
 ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวม และรายข้อ

ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
<u>ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000</u>			
การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การทำงานเร็วขึ้น [#]	3.47	0.92	ปานกลาง
การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ช่วยให้การงานของท่านง่ายขึ้น	3.87	0.66	ดี
การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 พนักงานทุกคน มีการให้ความร่วมมือร่วมใจ	3.73	0.76	ดี
การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การทำงานสำเร็จได้ง่ายขึ้น [#]	3.71	0.91	ดี
การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น	4.02	0.65	ดี
การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้สินค้ามีคุณภาพมากขึ้น	4.31	0.63	ดี
การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การพัฒนาระบบงานได้ดีขึ้น	4.19	0.58	ดี
การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้ของเสีย ลดลง	3.98	0.64	ดี
การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้รู้สึกชอบงานที่ทำ [#]	3.61	0.80	ดี
การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การควบคุมงานง่ายขึ้น	4.01	0.52	ดี
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	3.89	0.42	ดี

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามและสเกลแล้ว

จากตาราง 13 การวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานมีระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดี 9 ข้อคือ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้สินค้ามีคุณภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การพัฒนาระบบงานได้ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.19$) การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น ($\bar{X} = 4.02$) การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การควบคุมงานง่ายขึ้น ($\bar{X} = 4.01$) การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้ของเสีย ลดลง ($\bar{X} = 3.98$) การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ช่วยให้การงานของท่านง่ายขึ้น ($\bar{X} = 3.87$) การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การทำงานสำเร็จได้ง่ายขึ้น ($\bar{X} = 3.73$) การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 พนักงานทุกคน มีการให้ความร่วมมือร่วมใจ ($\bar{X} = 3.71$) และ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้รู้สึกชอบงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.61$) และมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง คือ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การทำงานเร็วขึ้น ($\bar{X} = 3.47$)

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวม และรายข้อ

ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000</u>			
การนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ทำให้ใช้เวลาในการทำงานน้อยลง#	3.34	0.91	ปานกลาง
ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้สามารถหยิบอุปกรณ์เครื่องมือได้สะดวกขึ้น	3.99	0.57	ดี
ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ท่านเชื่อว่าทำให้ของเสียลดลง	3.91	0.63	ดี
การนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ทำให้ต้นทุนการผลิตต่ำลง#	3.22	0.89	ปานกลาง
ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้สถานที่ทำงานเป็นระเบียบมากขึ้น	4.11	0.57	ดี
ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ช่วยทำให้รู้สาเหตุของปัญหาในการทำงาน	4.06	0.59	ดี
ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.01	0.58	ดี
ท่านรู้สึกภูมิใจอย่างยิ่งเมื่อบริษัทได้รับ การรับรองระบบ QS-9000	4.38	0.60	ดี
ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ช่วยให้ลดเวลาการผลิตลง	3.59	0.74	ดี
การนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ทำให้ประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้น#	3.73	0.78	ดี
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	3.83	0.41	ดี

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามและสเกลแล้ว

จากตาราง 14 การวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานมีระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดี 8 ข้อคือ ท่านรู้สึกภูมิใจอย่างยิ่งเมื่อบริษัทได้รับ การรับรองระบบ QS-9000 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้สถานที่ทำงานเป็นระเบียบมากขึ้น ($\bar{X} = 4.11$) ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ช่วยทำให้รู้สาเหตุของปัญหาในการทำงานมากขึ้น ($\bar{X} = 4.06$) ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.01$) ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้สามารถหยิบอุปกรณ์เครื่องมือได้สะดวกขึ้น ($\bar{X} = 3.99$) ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ท่านเชื่อว่าทำให้ของเสียลดลง ($\bar{X} = 3.91$) การนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ทำให้ประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.73$) และประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ช่วยให้ลดเวลาการผลิตลง ($\bar{X} = 3.59$) และมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ การนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ทำให้ท่านเสียเวลาในการทำงานน้อยลง ($\bar{X} = 3.34$) และการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ทำให้ต้นทุนการผลิตต่ำลง ($\bar{X} = 3.22$)

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จของงานโดยรวมและรายข้อ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงานโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	($\bar{X}$)	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความสำเร็จของงาน</u>			
งานที่ท่านปฏิบัติมักประสบความสำเร็จ	3.48	0.60	ปานกลาง
งานที่ท่านมีความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ	3.23	0.78	ปานกลาง
งานที่ท่านปฏิบัติไม่ค่อยมีปัญหาและอุปสรรค	2.96	0.76	ปานกลาง
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่ท่านได้สำเร็จทุกเรื่อง	3.28	0.65	ปานกลาง
ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	2.42	0.99	น้อย
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.07	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 15 การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ คืองานที่ท่านปฏิบัติมักประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่ท่านได้สำเร็จทุกเรื่อง ($\bar{X} = 3.28$) งานที่ท่านมีความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.23$) และ งานที่ท่านปฏิบัติไม่ค่อยมีปัญหาและอุปสรรค ($\bar{X} = 2.96$) และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ($\bar{X} = 2.42$)

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมและรายข้อ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	($\bar{X}$)	S.D.	แปลผล
<u>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</u>			
งานของท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก	3.39	0.76	ปานกลาง
ท่านได้รับการยกย่องหรือชื่นชมเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้ดี	2.91	0.84	ปานกลาง
คุณภาพของสินค้าของหน่วยงานท่านได้รับการยอมรับจากผู้ลูกค้า	3.58	0.70	มาก
ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน	3.82	0.66	มาก
เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก	4.00	0.62	มาก
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.54	0.48	มาก

จากตาราง 16 การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก ($\bar{X} = 4.00$) ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน ($\bar{X} = 3.82$) และ คุณภาพของสินค้าของหน่วยงานท่านได้รับการยอมรับจากผู้ลูกค้า ($\bar{X} = 3.58$) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ข้อ งานของท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก ($\bar{X} = 3.39$) และ ท่านได้รับการยกย่องหรือชื่นชมเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้ดี ($\bar{X} = 2.91$)

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมและรายข้อ

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม และรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	($\bar{X}$)	S.D.	แปลผล
<u>ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ</u>			
มีความสุขสนุกสนานในงานที่ทำ #	3.20	0.89	ปานกลาง
งานที่ท่านทำมีความถนัดและเหมาะสม	3.53	0.73	มาก
ท่านมีโอกาสปรับปรุงวิธีการทำงานซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อการทำงาน	3.44	0.71	ปานกลาง
ท่านพอใจกับอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.31	0.77	ปานกลาง
งานที่ท่านมีโอกาสการใช้ความคิดริเริ่มสร้าง #	3.15	0.86	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.33	0.49	ปานกลาง

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามและสเกลแล้ว

จากตาราง 17 การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจมาก คือ งานที่ท่านทำมีความถนัดและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.53$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง 4 ข้อ คือ ท่านมีโอกาสปรับปรุงวิธีการทำงานซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.44$) ท่านพอใจกับอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.31$) มีความสนุกสนานในงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.20$) และ งานที่ท่านมีโอกาสการใช้ความคิดริเริ่มสร้าง ($\bar{X} = 3.15$)

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรับผิดชอบ โดยรวมและรายข้อ

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน ด้านความรับผิดชอบ โดยรวม และรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	($\bar{X}$)	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>			
งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของท่าน	3.49	0.73	ปานกลาง
ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานเสมอ	3.35	0.77	ปานกลาง
ท่านพอใจในงานที่รับผิดชอบ	3.59	0.73	มาก
งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีการแบ่งชั้นการรับผิดชอบ #	3.10	0.70	ปานกลาง
ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ท่านทำอยู่	3.58	0.73	มาก
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.42	0.45	ปานกลาง

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามและสเกลแล้ว

จากตาราง 18 การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ท่านพอใจในงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.59$) รองลงมาคือ ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ท่านทำอยู่ ($\bar{X} = 3.58$) และมีระดับความพึงพอใจปานกลาง 3 ข้อ คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของท่าน ($\bar{X} = 3.49$) ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานเสมอ ($\bar{X} = 3.35$) และ งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีการแบ่งชั้นการรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.10$)

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยรวมและรายข้อ

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยรวม และรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	($\bar{X}$)	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความก้าวหน้าในงาน</u>			
ท่านพอใจและมีความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ	3.57	0.74	มาก
ท่านพอใจกับการที่หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้พนักงานเปลี่ยนแปลงสายงานได้ถ้ามีโอกาส	3.43	0.86	ปานกลาง
ท่านพอใจกับระบบความยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงานเพื่อแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้างาน	2.90	1.01	ปานกลาง
ท่านพอใจเพียงใดกับความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ	3.00	0.88	ปานกลาง
ท่านมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม	2.98	1.02	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.17	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 19 การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ท่านพอใจและมีความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X}$ = 3.57) และมีความความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ คือ ท่านพอใจกับการที่หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้พนักงานเปลี่ยนแปลงสายงานได้ถ้ามีโอกาส ($\bar{X}$ = 3.43) ท่านพอใจเพียงใดกับความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 3.00) ท่านมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม ($\bar{X}$ = 2.98) และ ท่านพอใจกับระบบความยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงานเพื่อแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้างาน ($\bar{X}$ = 2.90)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

เป็นการวิเคราะห์ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่าง ๆ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน

เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ โดยใช้ t-test สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : เพศต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานจำแนกตามเพศ

ทัศนคติต่อระบบ คุณภาพ QS-9000	เพศชาย (n = 244)			เพศหญิง (n = 56)			df	t	P
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ทัศนคติ			
ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000	3.92	0.42	ดี	3.77	0.38	ดี	298	2.41	0.78
ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000	3.86	0.42	ดี	3.73	0.34	ดี	298	2.27	0.42
ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวม	3.89	0.39	ดี	3.75	0.34	ดี	298	2.49	0.71

จากตาราง 20 การวิจัยครั้งนี้ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.89 และ 3.75) ตามลำดับ และพบว่าเพศที่ต่างกันมีผลต่อทัศนคติโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า P มากกว่า 0.05 (0.71 มากกว่า 0.05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่ต่างกันมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และ ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 เพศที่ต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน

เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตัวแปร อายุ โดยใช้ ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ที่มีอายุแตกต่างกัน

ทัศนคติต่อ	8 – 25 ปี (n=62)			26 – 33 ปี (n=104)			34 – 41 ปี (n=101)			42 ปีขึ้นไป (n=33)			รวมทั้งหมด (n=300)		
ระบบ คุณภาพ QS-9000	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ทัศน คติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ทัศน คติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ทัศน คติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ทัศน คติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ทัศน คติ
ด้านการ ปฏิบัติตาม ระบบ คุณภาพ QS-9000	3.86	0.40	ดี	3.90	0.37	ดี	3.89	0.43	ดี	3.92	0.54	ดี	3.89	0.42	ดี
ด้าน ประโยชน์ ของระบบ คุณภาพ	3.84	0.34	ดี	3.83	0.39	ดี	3.81	0.44	ดี	3.89	0.47	ดี	3.83	0.41	ดี
ทัศนคติต่อ ระบบ คุณภาพ QS-9000 โดยรวม	3.85	0.34	ดี	3.86	0.36	ดี	3.85	0.41	ดี	3.90	0.49	ดี	3.86	0.39	ดี

จากตาราง 21 การวิจัยครั้งนี้ในด้านรวมที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไปมีระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาที่มีอายุระหว่าง 26-33 ปี ($\bar{X} = 3.86$) อายุ 18-25 ปี กับ อายุ 34-41 ปีมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า

ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 มีทัศนคติโดยรวมในระดับดี โดยผู้ที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาอายุ 26-33 ปี ($\bar{X} = 3.90$) อายุ 34-41 ปี ($\bar{X} = 3.89$) และอายุ 18-25 ปี ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 มีทัศนคติโดยรวมในระดับดี โดยผู้ที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาอายุ 18-25 ปี ($\bar{X} = 3.84$) อายุ 26-33 ปี ($\bar{X} = 3.83$) และ อายุ 34-41 ปี ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000	ระหว่างกลุ่ม	3	0.08	0.02	0.15	0.93
	ภายในกลุ่ม	296	51.69	0.18		
	รวม	299	51.77			
ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000	ระหว่างกลุ่ม	3	0.14	0.04	0.28	0.84
	ภายในกลุ่ม	296	49.07	0.17		
	รวม	299	49.21			
ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.07	0.02	0.16	0.93
	ภายในกลุ่ม	296	44.77	0.15		
	รวม	299	44.84			

จากตาราง 22 การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า P มากกว่า 0.05 (0.93 มากกว่า 0.05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานในรายด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และ ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษามีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน

เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตัวแปร ระดับการศึกษา โดยใช้ t-test สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS - 9000 ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ทัศนคติต่อระบบ คุณภาพ QS-9000	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=206)			ปริญญาตรีขึ้นไป (n=94)			df	t	P
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ทัศนคติ			
ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000	3.91	0.43	ดี	3.85	0.38	ดี	298	1.11	0.07
ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000	3.86	0.40	ดี	3.76	0.40	ดี	298	1.89	0.97
ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวม	3.89	0.39	ดี	3.81	0.37	ดี	298	1.64	0.23

จากตาราง 23 การวิจัยครั้งนี้ทั้งระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ขึ้นไปมีระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.89$ และ 3.81) ตามลำดับ และพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า P มากกว่า 0.05 (0.23 มากกว่า 0.05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และ ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน

เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตัวแปร ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท โดยใช้ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทต่างกันต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ที่มีระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทแตกต่างกัน

ทัศนคติต่อระบบ คุณภาพ QS-9000	ไม่เกิน 10 ปี (n=144)			11 - 20 ปี (n=125)			21 ปีขึ้นไป (n=31)			รวมทั้งหมด (n=300)		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ทัศนคติ
ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000	3.85	0.38	ดี	3.93	0.42	ดี	3.90	0.56	ดี	3.89	0.42	ดี
ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000	3.80	0.36	ดี	3.87	0.42	ดี	3.87	0.51	ดี	3.83	0.41	ดี
ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวม	3.82	0.34	ดี	3.90	0.40	ดี	3.88	0.52	ดี	3.86	0.39	ดี

จากตาราง 24 การวิจัยครั้งนี้ในด้านรวมที่มีอายุระหว่าง 11-20 ปี มีระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาที่มีอายุระหว่าง 21 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.88$) และ อายุไม่เกิน 10 ปี ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า

ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 โดยผู้ที่มีอายุระหว่าง 11-20 ปีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาอายุ 21 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.90$) และอายุไม่เกิน 10 ปี ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 โดยผู้ที่มีอายุระหว่าง 11-20 ปี และผู้ที่มีอายุอายุ 21 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.87$) และอายุไม่เกิน 10 ปี ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS - 9000 ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท

ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000	ระหว่างกลุ่ม	2	0.48	0.24	1.39	0.25
	ภายในกลุ่ม	297	51.30	0.17		
	รวม	299	51.78			
ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000	ระหว่างกลุ่ม	2	.39	0.20	1.19	0.31
	ภายในกลุ่ม	297	48.82	0.16		
	รวม	299	49.21			
ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.43	0.21	1.43	0.24
	ภายในกลุ่ม	297	44.42	0.15		
	รวม	299	44.84			

จากตาราง 25 การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า P มากกว่า 0.05 (0.24 มากกว่า 0.05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานในรายด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และ ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 5 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ โดยใช้ t-test สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	เพศชาย (n=244)			เพศหญิง (n=56)			df	t	P
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความ พึงพอใจ			
ด้านความสำเร็จของงาน	3.08	0.52	ปานกลาง	3.03	0.37	ปานกลาง	298	0.77 [*]	0.01
ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ	3.57	0.48	มาก	3.40	0.49	ปานกลาง	298	2.34	0.83
ด้านลักษณะของงานที่ ปฏิบัติ	3.35	0.51	ปานกลาง	3.23	0.36	ปานกลาง	298	1.95 [*]	0.03
ด้านความรับผิดชอบ	3.46	0.45	ปานกลาง	3.25	0.41	ปานกลาง	298	3.38	0.94
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.20	0.63	ปานกลาง	3.05	0.47	ปานกลาง	298	1.94 [*]	0.01
ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน โดยรวม	3.33	0.40	ปานกลาง	3.19	0.32	ปานกลาง	298	2.69 [*]	0.03

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 การวิจัยครั้งนี้ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.33 และ 3.19) ตามลำดับ และพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า P น้อยกว่า 0.05 (0.03 น้อยกว่า 0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านความรับผิดชอบ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตัวแปร อายุ โดยใช้ ความแปรปรวนแบบทางเดียว(One – Way Analysis of Variance) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	8 – 25 ปี (n=62)			26 – 33 ปี (n=104)			34 – 41 ปี (n=101)			42 ปีขึ้นไป (n=33)			รวมทั้งหมด (n=300)		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับทัศนคติ
ด้านความสำเร็จของงาน	2.96	0.52	ปานกลาง	3.12	0.47	ปานกลาง	3.05	0.49	ปานกลาง	3.19	0.49	ปานกลาง	3.07	0.49	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.58	0.49	มาก	3.50	0.46	มาก	3.50	0.49	มาก	3.71	0.52	มาก	3.54	0.48	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.31	0.52	ปานกลาง	3.30	0.47	ปานกลาง	3.31	0.48	ปานกลาง	3.51	0.47	มาก	3.32	0.49	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	3.42	0.47	ปานกลาง	3.38	0.46	ปานกลาง	3.41	0.43	ปานกลาง	3.58	0.39	มาก	3.42	0.45	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.24	0.59	ปานกลาง	3.18	0.63	ปานกลาง	3.06	0.57	ปานกลาง	3.38	0.57	ปานกลาง	3.17	0.60	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	3.30	0.38	ปานกลาง	3.30	0.39	ปานกลาง	3.27	0.39	ปานกลาง	3.47	0.39	ปานกลาง	3.31	0.33	ปานกลาง

จากตาราง 27 การวิจัยครั้งนี้ในด้านรวมที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี กับ อายุ 26-33 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 3.30$) และอายุ 34-41 ปี ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า

ด้านความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยผู้ที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.19$) รองลงมาอายุ 26-33 ปี ($\bar{X} = 3.12$) อายุ 34-41 ปี ($\bar{X} = 3.05$) และอายุ 18-25 ปี ($\bar{X} = 2.96$) ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาอายุ 18-25 ($\bar{X} = 3.58$) และอายุ 26-33 ปี กับ อายุ 34-41 ปีมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.50$)

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยผู้ที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.51$) รองลงมาอายุ 18-25 กับ อายุ 34-41 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.31$) และอายุ 26-33 ปี ($\bar{X} = 3.30$)

ด้านความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยผู้ที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาอายุ 18-25 ($\bar{X} = 3.42$) อายุ 34-41 ปี ($\bar{X} = 3.41$) และอายุ 26-33 ปี ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าของงาน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยผู้ที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมาอายุ 18-25 ($\bar{X} = 3.24$) อายุ 26-33 ปี ($\bar{X} = 3.18$) และอายุ 34-41 ปี ($\bar{X} = 3.06$) ตามลำดับ

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.47	0.49	2.04	0.11
	ภายในกลุ่ม	296	71.15	0.24		
	รวม	299	72.63			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.35	0.45	1.93	0.12
	ภายในกลุ่ม	296	68.91	0.23		
	รวม	299	70.26			
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.23	0.41	1.74	0.16
	ภายในกลุ่ม	296	69.70	0.25		
	รวม	299	70.94			
ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.97	0.32	1.63	0.18
	ภายในกลุ่ม	296	58.63	0.20		
	รวม	299	59.59			
ความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.04	1.02	2.85*	0.04
	ภายในกลุ่ม	296	105.27	0.36		
	รวม	299	108.32			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.09	0.36	2.39	0.07
	ภายในกลุ่ม	296	45.03	0.15		
	รวม	299	46.12			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า P มากกว่า 0.05 (0.07 มากกว่า 0.05) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านความก้าวหน้าในงาน พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD เพื่อหา กลุ่มของพนักงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 29 แสดงเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

ระดับอายุ	18 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.23$)	26 – 33 ปี ($\bar{X} = 3.18$)	34 – 41 ปี ($\bar{X} = 3.05$)	41 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.38$)
18-25ปี ($\bar{X} = 3.23$)	-	0.05 (0.60)	0.18 (0.07)	-0.15 (0.26)
26-33 ปี ($\bar{X} = 3.18$)	-	-	.13 (0.13)	-.20 (0.10)
34 – 41 ปี ($\bar{X} = 3.05$)	-	-	-	-0.32* (0.01)
41 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.38$)	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีอายุ 34-41 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานเท่ากับ 0.32 เมื่อพิจารณาค่า P พบว่าน้อยกว่า 0.05 (0.01 น้อยกว่า 0.05) นั่นคือพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตัวแปร ระดับการศึกษา โดยใช้ t-test สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=206)			ปริญญาตรีขึ้นไป (n=94)			df	t	P
	($\bar{X}$)	S.D	ความพึง พอใจ	($\bar{X}$)	S.D	ความพึง พอใจ			
ด้านความสำเร็จของงาน	3.07	0.50	ปานกลาง	3.10	0.47	ปานกลาง	298	-.44	0.72
ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ	3.56	0.49	มาก	3.49	0.48	ปานกลาง	298	1.19	0.85
ด้านลักษณะของงานที่ ปฏิบัติ	3.37	0.47	ปานกลาง	3.23	0.51	ปานกลาง	298	2.22	0.14
ด้านความรับผิดชอบ	3.47	0.42	ปานกลาง	3.32	0.48	ปานกลาง	298	2.51*	0.02
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.23	0.56	ปานกลาง	3.06	0.68	ปานกลาง	298	2.12*	0.02
ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน โดยรวม	3.34	0.37	ปานกลาง	3.24	0.43	ปานกลาง	298	1.95	0.11

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 การวิจัยครั้งนี้ทั้งระดับการศึกษาค่าต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.34 และ 3.24) ตามลำดับ และพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า P มากกว่า 0.05 (0.11 มากกว่า 0.05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตัวแปร ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท โดยใช้ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีระยะเวลาเวลาทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน 10 ปี (n=144)			11 – 20 ปี (n=125)			21 ปีขึ้นไป (n=31)			รวมทั้งหมด (n=300)		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับพึงพอใจ
ด้านความสำเร็จของงาน	3.02	0.48	ปานกลาง	3.10	0.51	ปานกลาง	3.19	0.48	ปานกลาง	3.07	0.49	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.51	0.45	มาก	3.55	0.50	มาก	3.64	0.57	มาก	3.54	0.48	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.27	0.48	ปานกลาง	3.36	0.47	ปานกลาง	3.48	0.52	ปานกลาง	3.33	0.49	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	3.38	0.47	ปานกลาง	3.44	0.42	ปานกลาง	3.55	0.39	มาก	3.42	0.44	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.16	0.63	ปานกลาง	3.14	0.58	ปานกลาง	3.39	0.56	ปานกลาง	3.17	0.60	ปานกลาง
ความพึงพอใจ โดยรวม	3.27	0.38	ปานกลาง	3.32	0.39	ปานกลาง	3.45	0.42	ปานกลาง	3.31	0.39	ปานกลาง

จากตาราง 31 การวิจัยครั้งนี้ในด้านรวมที่มีมีอายุระหว่าง 21 ปีขึ้นไป ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาที่มีอายุระหว่าง 11-20 ปี ($\bar{X} = 3.32$) และ อายุไม่เกิน 10 ปี ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า

ด้านความสำเร็จของงาน โดยผู้ที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.19$) รองลงมาอายุระหว่าง 11-20 ปี ($\bar{X} = 3.10$) และอายุไม่เกิน 10 ปี ($\bar{X} = 3.02$) ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยผู้ที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาอายุระหว่าง 11-20 ปี ($\bar{X} = 3.55$) และอายุไม่เกิน 10 ปี ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยผู้ที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาอายุระหว่าง 11-20 ปี ($\bar{X} = 3.36$) และอายุไม่เกิน 10 ปี ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ โดยผู้ที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.55$) รองลงมาอายุระหว่าง 11-20 ปี ($\bar{X} = 3.44$) และอายุไม่เกิน 10 ปี ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยผู้ที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมาอายุไม่เกิน 10 ปี ($\bar{X} = 3.16$) และอายุ 11-20 ปี ($\bar{X} = 3.14$) ตามลำดับ

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาทำงานกับบริษัท

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.86	0.43	1.79	0.17
	ภายในกลุ่ม	297	71.76	0.24		
	รวม	299	72.63			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.42	0.21	.89	0.41
	ภายในกลุ่ม	297	69.84	0.24		
	รวม	299	70.26			
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.40	0.70	2.99	0.052
	ภายในกลุ่ม	297	69.54	0.23		
	รวม	299	70.94			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.86	0.43	2.16	0.12
	ภายในกลุ่ม	297	58.74	0.20		
	รวม	299	59.59			
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.69	0.84	2.35	0.10
	ภายในกลุ่ม	297	106.63	0.36		
	รวม	299	108.32			
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.88	0.44	2.89	0.06
	ภายในกลุ่ม	297	45.24	0.15		
	รวม	299	46.12			

จากตาราง 32 การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า P มากกว่า 0.05 (0.06 มากกว่า 0.05) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงานพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9 ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000ของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบ QS -9000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด โดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

H_1 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติต่อระบบ QS-9000 โดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	ทศนคติต่อระบบ QS-9000 โดยรวม	
	r	P หรือ Sig.(2-Tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	0.36**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่า P ซึ่งน้อยกว่า 0.01 (0.00 น้อยกว่า 0.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000โดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.36

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9.1 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

H_1 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม	
	r	P หรือ Sig.(2-Tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	0.32**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่า P ซึ่งน้อยกว่า 0.01 (0.00 น้อยกว่า 0.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.32

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9.1.1 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน

H_1 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน

ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน

ตัวแปร	ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม	
	r	P หรือ Sig.(2-Tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน	0.21**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน พบว่า ค่า P ซึ่งน้อยกว่า 0.01 (0.00 น้อยกว่า 0.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.21

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9.1.2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

H_1 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตาราง 36 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตัวแปร	ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม	
	r	P หรือ Sig.(2-Tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.33**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า ค่า P ซึ่งน้อยกว่า 0.01 (0.00 น้อยกว่า 0.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.33

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9.1.3 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

H_1 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตาราง 37 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตัวแปร	ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม	
	r	P หรือ Sig.(2-Tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.29**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ค่า P ซึ่งน้อยกว่า 0.01 (0.00 น้อยกว่า 0.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.29

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9.1.4 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ

H_1 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ

ตาราง 38 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ

ตัวแปร	ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม	
	r	P หรือ Sig.(2-Tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ	0.26**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ค่า P ซึ่งน้อยกว่า 0.01 (0.00 น้อยกว่า 0.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.26

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9.1.5 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

H_1 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน

ตัวแปร	ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม	
	r	P หรือ Sig.(2-Tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.17**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า ค่า P ซึ่งน้อยกว่า 0.01 (0.00 น้อยกว่า 0.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.17

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9.2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

H_1 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตาราง 40 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	
	r	P หรือ Sig.(2-Tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	0.36**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับตามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่า P ซึ่งน้อยกว่า 0.01 (0.00 น้อยกว่า 0.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.36

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9.2.1 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน

H_1 : ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน

ตาราง 41 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน

ตัวแปร	ทักษะคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	
	r	P หรือ Sig.(2-Tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน	0.25**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับตามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน พบว่า ค่า P ซึ่งน้อยกว่า 0.01 (0.00 น้อยกว่า 0.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.25

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9.2.2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

H_1 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตาราง 42 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตัวแปร	ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	
	r	P หรือ Sig.(2-Tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.32**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับตามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า ค่า P ซึ่งน้อยกว่า 0.01 (0.00 น้อยกว่า 0.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.32

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9.2.3 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

H_1 : ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตาราง 43 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตัวแปร	ทักษะคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	
	r	P หรือ Sig.(2-Tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.35**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับตามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ค่า P ซึ่งน้อยกว่า 0.01 (0.00 น้อยกว่า 0.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.35

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9.2.4 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ

H_1 : ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ

ตาราง 44 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ

ตัวแปร	ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	
	r	P หรือ Sig.(2-Tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ	0.27**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับตามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ค่า P ซึ่งน้อยกว่า 0.01 (0.00 น้อยกว่า 0.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.27

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9.2.5 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

H_1 : ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

ตาราง 45 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

ตัวแปร	ทักษะคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	
	r	P หรือ Sig.(2-Tailed)
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.22**	0.00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับตามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า ค่า P ซึ่งน้อยกว่า 0.01 (0.00 น้อยกว่า 0.01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าทักษะคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.22

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000

ข้อเสนอแนะของการวิจัยเป็นการสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 จำนวน 160 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุป พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลของข้อเสนอแนะโดยนำเสนอเรียงตามลำดับ 5 ลำดับแรกที่มีข้อเสนอแนะมากที่สุด

ตาราง 46 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ เสนอแนะ	ร้อยละ
1.	ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนด QS-9000, วิธีการปฏิบัติงาน, คู่มือการทำงาน ให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	86	53.8
2.	ผู้บริหารควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	21	13.1
3.	ควรให้มีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของ QS-9000 , วิธีการปฏิบัติงาน , คู่มือการทำงาน และส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่องในทุกๆ ระบบงาน	20	12.5
4.	ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ QS-9000 รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000	18	11.2
5.	ควรมีการเฝ้าติดตามการทำงานให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ QS-9000 และการแก้ไขพร้อมทั้งการตรวจสอบอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	15	9.4
รวมทั้งหมด		160	100.0

จากตาราง 46 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่าข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจำนวน 5 ลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนด QS-9000, วิธีการปฏิบัติงาน, คู่มือการทำงาน ให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8

ลำดับที่ 2 ผู้บริหารควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1

ลำดับที่ 3 ควรให้มีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของ QS-9000 , วิธีการปฏิบัติงาน, คู่มือการทำงาน และส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่องในทุกๆ ระบบงาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ลำดับที่ 4 ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ QS-9000 รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

ลำดับที่ 5 ควรมีการเฝ้าติดตามการทำงานให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ QS-9000 และการแก้ไขพร้อมทั้งการตรวจสอบอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เพื่อทราบถึงระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานของบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีการนำระบบการรับรองคุณภาพนี้มาใช้ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงวิธีการ การจัดทำระบบคุณภาพภายในองค์กร ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการสร้างความรู้ทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงาน เพื่อสนับสนุน และ ส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในมาตรฐาน QS-9000 และปฏิบัติตาม อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถธำรงรักษาไว้ซึ่งระบบมาตรฐาน QS-9000 ได้อย่างต่อเนื่อง และสัมฤทธิ์ผลในที่สุด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัดที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในองค์กรในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้
 - 1.1 ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000
 - 1.2 ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้
 - 2.1 ด้านความสำเร็จของงาน
 - 2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
 - 2.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
 - 2.4 ด้านความรับผิดชอบ
 - 2.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามลักษณะ เพศ , อายุ , ระดับการศึกษา , ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท
4. เพื่อศึกษาถึงสัมพันธภาพของทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทราบถึงทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด
2. ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด
3. เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานในองค์กร มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะพนักงานทุกระดับในส่วนงานที่เข้าระบบคุณภาพ QS-9000 บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงานของบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 300 คน

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
8. พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
9. ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างขึ้นมาเอง แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบทางสังคมของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบเพื่อสอบถามรายละเอียดส่วนตัวเฉพาะที่เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท มีจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบการวัดทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 จำนวน 2 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 จำนวน 10 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 1-10
2. ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 จำนวน 10 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 11-20

ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 1-5
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 6-10
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 11-15
4. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 16-20
5. ด้านความก้าวหน้า (Advancement) จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 21-25

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ และข้อเสนอแนะของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของ บริษัท เอ็นเอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- 1. ดำเนินการขอหนังสืออนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร เพื่อขอดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในระบบคุณภาพ QS-9000 ของ บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด
- 2. นำหนังสืออนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร และแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 300 ชุดไปมอบให้ผู้จัดการฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยในการแจกจ่ายและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม 1 สัปดาห์

การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้ทำการศึกษาวิจัยได้จัดกระทำ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ
- 2. แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้โดยแจกแจงในรูปของตาราง
- 3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษากะทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS / PC (Statistical / Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามลำดับขั้น ดังนี้
 - 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามของตัวแปรต้น (แบบวัดลักษณะส่วนบุคคล) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ทำการศึกษาวิจัยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage %) โดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท
 - 3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามของตัวแปรตาม (แบบวัดทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงาน) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ต มี 5 ระดับ และคะแนนดังนี้

	คะแนนของคำถามเชิงบวก	คะแนนคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยอย่างมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างมากที่สุด	1	5

ตาราง 47 แสดงตัวชี้วัดทัศนคติในด้านต่างๆของแบบสอบถาม

ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ	แบบสอบถามข้อที่		จำนวน
	เชิงบวก	เชิงปฏิเสธ	ข้อ
QS-9000 ด้านต่างๆ			
การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000	2 , 3 , 5 , 6 , 7 , 8 , 10	1 , 4 , 9	10
ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000	12 , 13 , 15 , 16 , 17 , 18 , 19	11 , 14 , 20	10
รวมทั้งหมด			20

การใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับดังต่อไปนี้ (อ้างหลักการ Best.1981 : 179 – 187)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 – 5.00	หมายถึง	ทัศนคติระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50 – 4.49	หมายถึง	ทัศนคติระดับดี
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50 – 3.49	หมายถึง	ทัศนคติระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50 – 2.49	หมายถึง	ทัศนคติระดับไม่ดี
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.49	หมายถึง	ทัศนคติระดับไม่ดีย่างมาก

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามของตัวแปรตาม (แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ต มี 5 ระดับ และคะแนนดังนี้

	คะแนนของคำถามเชิงบวก	คะแนนคำถามเชิงลบ
มีความพึงพอใจมากที่สุด	5	1
มีความพึงพอใจมาก	4	2
มีความพึงพอใจปานกลาง	3	3
มีความพึงพอใจน้อย	2	4
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	5

ตาราง 48 แสดงตัวชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านต่างๆ	แบบสอบถาม		จำนวน
	เชิงบวก	เชิงปฏิเสธ	ข้อ
ความสำเร็จของงาน	1 , 2 , 3 , 4 , 5	-	5
การได้รับการยอมรับนับถือ	6 , 7 , 8 , 9 , 10	-	5
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	12 , 13 , 14 ,	11 , 15	5
ความรับผิดชอบ	16 , 17 , 18 , 20	19	5
ความก้าวหน้าในงาน	21 , 22 , 23 , 24 , 25	-	5
รวมทั้งหมด			25

การใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับดังต่อไปนี้ (อ้างหลักการ Best.1981 : 179 – 187)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3.4 เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม ตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ t-test และ เปรียบเทียบตามตัวแปร อายุ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยใช้ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ โดยวิธีการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างน้อยที่สุด (Least Significant Different : LSD) (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2543 : 332)

3.5 หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (Test of Significance) โดยใช้ t-test

การใช้เกณฑ์การจัดระดับความสัมพันธ์ ออกเป็น 5 ระดับดังต่อไปนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 144)

ค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่	0.80 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่	0.60 - 0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่	0.40 - 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่	0.20 - 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่	ต่ำกว่า 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

4. สรุปข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการนำแบบสอบถามที่มีการตอบข้อเสนอแนะกลับมาเพื่อจำแนกเป็นความถี่และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็นเอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปSPSS For Windows สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากจำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 และเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 ส่วนใหญ่มีอายุ 26-33 ปี จำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคืออายุ 34-41 ปีจำนวน 101 คนคิดเป็นร้อยละ 33.60 มีอายุ 18-25 ปีจำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 20.70 และ อายุ 42 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 206 คนคิดเป็นร้อยละ 68.70 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 144 คนคิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ 11-20 ปี จำนวน 125 คนคิดเป็นร้อยละ 41.70 และ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 10.30

2. ระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ($\bar{X} = 3.89$) และ ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ($\bar{X} = 3.83$)

3. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมาคือระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.42$) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.33$) ด้านความก้าวหน้าของงาน ($\bar{X} = 3.17$) และด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{X} = 3.07$) ตามลำดับ

4. เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตามลักษณะส่วนบุคคลและหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท

4.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยทั้ง 2 ด้านดังกล่าวนี้ เพศชายมีทัศนคติมากกว่าเพศหญิง

4.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.7.2 ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.8 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 8 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.9 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9 พบว่า ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.36

4.9.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9.1 พบว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.32

4.9.1.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9.1.1 พบว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.21

4.9.1.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9.1.2 พบว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.33

4.9.1.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9.1.3 พบว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.29

4.9.1.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9.1.4 พบว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.26

4.9.1.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9.1.5 พบว่า ทศนคติต่อระบบ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตาม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.17

4.9.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9.2 พบว่า ทักษะการคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.36

4.9.2.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9.2.1 พบว่า ทักษะการคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.25

4.9.2.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9.2.2 พบว่า ทักษะการคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.32

4.9.2.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9.2.3 พบว่า ทักษะการคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.35

4.9.2.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9.2.4 พบว่า ทักษะการคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.27

4.9.2.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9.2.5 พบว่า ทักษะการคิดต่อระบบ QS-9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.22

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะการคิดต่อระบบคุณภาพ QS - 9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็นเอช เด สปริง (ประเทศไทย) จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาทักษะการคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ในด้านต่างๆ 2 ด้านได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่า พนักงานมีทักษะการคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1.1 ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 พนักงานมีทักษะการคิดโดยรวมอยู่ในระดับดี

1.2 ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 พนักงานมีทักษะการคิดโดยรวมอยู่ในระดับดี

2. ผลการศึกษความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

2.1 ด้านความสำเร็จของงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ งานที่ท่านปฏิบัติมักประสบความสำเร็จ งานที่ท่านมีความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ งานที่ท่านปฏิบัติไม่ค่อยมีปัญหาและอุปสรรค ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่ท่านได้สำเร็จทุกเรื่อง ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดการจูงใจของแมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) บางที่เรียกว่า เป็นทฤษฎีการจูงใจทางด้านความสำเร็จ (Mc Clelland Achievement Motivation Theory) หรือความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) แนวความคิดของแมคเคลแลนด์ เชื่อว่า สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า มนุษย์มีความปรารถนาจะทำได้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ยังเชื่อว่า คนที่ไม่มีความต้องการทำงานอย่างหนักนั้น อาจจะเปลี่ยนมาเป็นคนต้องการทำงานอย่างหนักก็ได้ ถ้าหากได้รับการพัฒนาความต้องการเสียใหม่จนบรรลุผล แนวคิดการจูงใจของแมคเคลแลนด์ นี้ยังตั้งอยู่บนสมมุติฐานที่ว่า บุคคลจะมีความต้องการสัมฤทธิ์ ผลมากน้อยหรือสูงต่ำเพียงใดนั้น ย่อมแล้วแต่การอบรมเลี้ยงดูที่ได้รับเมื่อเยาว์วัย ตามหลักจิตวิทยาสาขาจิตวิเคราะห์ ความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ของบุคคลนั้นมีกำเนิดมาจากความสัมพันธ์ระหว่างจิตมารดากับบุตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะที่บุตรยังเยาว์วัย จากผลการวิจัย แมคเคลแลนด์ พบว่า ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงได้แก่บุคคลต่อไปนี้

1. คนที่ได้ใช้ความลำบากพอสมควร มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย
2. ชอบทำงานที่เป็นปัญหามากกว่างานที่ไม่มีปัญหา ไม่ชอบการปล่อยให้เป็นไปตามโอกาส
3. มุ่งจะให้เกิดความสำเร็จในตนเองมากกว่า เพื่อจะได้รับสิ่งตอบแทนจากความสำเร็จนั้น
4. ชอบมีการเปลี่ยนแปลง และชอบหาข่าวสารจากสิ่งที่ป้อนกลับ (Feed Back) มาปรับปรุงงาน เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ๆ ทำให้เกิดการยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็วกว่าการยึดมั่นในตนเอง

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ งานของท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก ท่านได้รับการยกย่องหรือชื่นชมเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้ดี คุณภาพของสินค้าของหน่วยงานท่านได้รับการยอมรับจากผู้ลูกค้า ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของกิลเมอร์ (Gilmer ,1966) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกว่าจะมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

2.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานเป็นงานด้านผลิตส่วนใหญ่ซึ่งลักษณะงานจะซ้ำเดิมไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ งานที่ท่านในปัจจุบันมีความแจ่มแจ้งแน่นอน งานที่ท่านทำมีความถนัดและเหมาะสม ท่านมีโอกาสปรับปรุงวิธีการทำงานซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อการทำงาน ท่านพอใจกับอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย งานที่ท่านไม่มีโอกาสการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กิลเบอ์ (Gilmer .1967) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลต่าง ๆ ในด้านลักษณะงาน ดังนี้ ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้รับมอบหมายงานตรงความต้องการและความถนัด ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และ การติดต่อสื่อสาร (communication) มีความสำคัญ

สำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง การที่จะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จด้วยดีนั้น เนื่องจากมีกระบวนการ วิธีทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน การประเมินผลงาน จะพบว่าทุกกระบวนการจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นตัวเชื่อมโยง กิติมา ปรีดีดิลก (2530) ได้กล่าวว่า การบริหารเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานมีความรับผิดชอบ สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในหน่วยงานนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความรู้ความสามารถเพื่อดำเนินกิจการต่างๆให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการบริหารงานในทางตรงข้ามหากหน่วยงานใดไม่มีสิ่งจูงใจในการทำงานแล้ว ก็ย่อมไม่สามารถจะโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงาน ผลงานย่อมตกต่ำ เกิดความเบื่อหน่าย และทำงานอย่างขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้แก่สมาชิกในองค์การหรือหน่วยงานจึงเป็นทักษะสำคัญประการหนึ่ง ที่ผู้บริหารทุกระดับต้องเรียนรู้และฝึกฝนแล้วนำไปปฏิบัติให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน และ.ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีปัจจัย 3 ประการคือปัจจัยด้านบุคคลหมายถึงคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้ ลักษณะงานได้แก่ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และการศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นและเกิดความผูกพันต่องาน

2.4 ด้านความรับผิดชอบ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของท่าน ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานเสมอ ท่านพอใจในงานที่รับผิดชอบ งานที่ท่านอยู่ในปัจจุบันมีความรับผิดชอบสูงเกินไป ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ท่านอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อารี เพชรผุด (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้างเป็นอารมณ์พึงพอใจสบายใจ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของคน คนความพึงพอใจและความสบายใจ มีผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงาน มีนายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจในงานได้

2.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากเป็นบริษัทที่เปิดดำเนินกิจการมานานและพนักงานมีความจงรักภักดีต่อบริษัทซึ่งอาจทำให้พนักงานต้องทำงานแข่งขันกันเพื่อความก้าวหน้าในงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ท่านพอใจและมีความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ ท่านพอใจกับการที่หน่วยงานสนับสนุนให้เปลี่ยนแปลงสายงานได้ถ้ามีโอกาส ท่านพอใจกับระบบความยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงานเพื่อแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้างาน ท่านพอใจเพียงใดกับความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ ท่านมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กิลเบอร์ (Gilmer .1967) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนต่าง ๆ ในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าดังนี้ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา จะพบว่าคนที่มีความรู้พื้นฐานน้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่สำหรับคนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนักและ สอดคล้องกับแนวความคิดของ รศ.ดร. ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีปัจจัย 3 ประการคือปัจจัยด้าน ความมั่นคงในงาน สรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคง

แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานเช่นบริษัท ญูปูนก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงาน จนถึงเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราแล้วก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงาน ถือเป็นสวัสดิการของพนักงานอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดละมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3. เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตามลักษณะส่วนบุคคล และหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงซึ่งถือได้ว่าเป็นนโยบายของบริษัทฯ และเมื่อบริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน QS-9000 เป็นที่เรียบร้อย การสนับสนุนส่งเสริม ก็ยังมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพราะบริษัทฯ ต้องรักษามาตรฐาน QS-9000 ให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป ซึ่งพนักงานจะได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีส่วนร่วมดังกล่าวจะออกมาในรูปแบบของการฝึกอบรม เพื่อให้การให้ความรู้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำในการนำมาตรฐาน QS-9000 มาใช้ในองค์กร และการเผยแพร่ ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน QS-9000 โดยผ่านสื่อสารวารสารภายในบริษัทฯ ประกอบกับด้วยการเกิดแรงกระตุ้นจากการดำเนินงานด้านระบบมาตรฐาน QS-9000 ที่จัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานมีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับมาตรฐาน QS-9000 มากขึ้น ทำให้พนักงานได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อระบบมาตรฐาน QS-9000 อย่างต่อเนื่องโดยตลอดอย่างเท่าเทียมกันทุกคนโดยไม่จำกัดเพศ ดังนั้น พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538) ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือทางต่อต้านก็ได้ เช่นเดียวกับ ตำรงค์ศักดิ์ ชัยสินี และคณะ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะสำคัญของทัศนคติ มี 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ทัศนคติ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละคน มีใช้สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด
2. ทัศนคติ เป็นสภาพทางจิตใจที่มีต่ออิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลเป็นอันมาก
3. ทัศนคติ เป็นสภาพทางจิตใจที่มีความถาวรพอสมควร ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลแต่ละบุคคลต่างได้รับประสบการณ์และผ่านการเรียนรู้มามาก อย่างไรก็ตามทัศนคติก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัวบุคคลๆ นั้น จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ วรลักษณ์ โรจนวานิชกิจ (2545) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่ออินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารไทย

พาณิชย์ ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ สราวุธ ประภาณต์ (2544) ได้ศึกษา ทัศนคติในการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ โดยรวม ด้านอัตราและการชำระค่าเบี้ยประกันภัย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการด้านการติดต่อศูนย์บริการกรณีเกิดอุบัติเหตุ ด้านจำนวนและคุณภาพของอู่ซ่อมรถยนต์ ด้านการได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน และด้านการบริการหลังการขาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 จากสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงซึ่งถือได้ว่าเป็นนโยบายของบริษัทฯ และเมื่อบริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน QS-9000 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว การสนับสนุนส่งเสริม ก็ยังมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพราะบริษัทฯ ต้องรักษามาตรฐาน QS-9000 ให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป ซึ่งพนักงานจะได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีส่วนร่วม ดังกล่าวจะออกมาในรูปแบบของการฝึกอบรม เพื่อให้การให้ความรู้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำในการนำมาตรฐาน QS-9000 มาใช้ในองค์กร และการเผยแพร่ ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน QS-9000 โดยผ่านสื่อสารวารสารภายในบริษัทฯ ประกอบกับด้วยการเกิดแรงกระตุ้นจากการดำเนินงานด้านระบบมาตรฐาน QS-9000 ที่จัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานมีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับมาตรฐาน QS-9000 มากขึ้น ทำให้พนักงานได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อระบบมาตรฐาน QS-9000 อย่างต่อเนื่องโดยตลอดอย่างเท่าเทียมกันทุกคนโดยไม่จำกัดอายุ ดังนั้น พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ วรลักษณ์ โรจนวานิชกิจ (2545) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่ออินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ สราวุธ ประภาณต์ (2544) ได้ศึกษา ทัศนคติในการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ ด้านอัตราและการชำระค่าเบี้ยประกันภัย ด้านความเชื่อถือในชื่อเสียงของบริษัท ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ ด้านการได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ด้านการบริการหลังการขาย และด้านการให้บริการของตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 จากสมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษามีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงซึ่งถือได้ว่าเป็นนโยบายของบริษัทฯ และเมื่อบริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน QS-9000 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว การสนับสนุนส่งเสริม ก็ยังมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพราะบริษัทฯ ต้องรักษามาตรฐาน QS-9000 ให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป ซึ่งพนักงานจะได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีส่วนร่วม ดังกล่าวจะออกมาในรูปแบบของการฝึกอบรม เพื่อให้การให้ความรู้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำในการนำมาตรฐาน QS-9000 มาใช้ในองค์กร และการเผยแพร่ ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน QS-9000 โดยผ่านสื่อสารวารสารภายในบริษัทฯ ประกอบกับด้วยการเกิดแรงกระตุ้นจากการดำเนินงานด้านระบบมาตรฐาน QS-9000 ที่จัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานมีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับมาตรฐาน QS-9000 มากขึ้น ทำให้พนักงานได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อระบบมาตรฐาน QS-9000 อย่างต่อเนื่องโดยตลอดอย่างเท่าเทียมกันทุกคนโดยไม่จำกัดการศึกษา ดังนั้น พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับสราวุธ ประภาณต์ (2544) ได้ศึกษา ทัศนคติในการให้บริการประกันภัยรถยนต์ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการประกันภัยรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการประกันภัยรถยนต์ ด้านอัตราและการชำระค่าเบี้ยประกันภัย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับงานวิจัยนี้ขัดแย้งกับ วรลักษณ์ โรจนวานิชกิจ (2545) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่ออินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.4 จากสมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัทมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัทมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัทต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ในบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงซึ่งถือได้ว่าเป็นนโยบายของบริษัทฯ และเมื่อบริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน QS-9000 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว การสนับสนุนส่งเสริม ก็ยังมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพราะบริษัทฯ ต้องรักษามาตรฐาน QS-9000 ให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป ซึ่งพนักงานจะได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีส่วนร่วม ดังกล่าวจะออกมาในรูปแบบของการฝึกอบรม เพื่อให้การให้ความรู้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำในการนำมาตรฐาน QS-9000 มาใช้ในองค์กร และการเผยแพร่ ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน QS-9000 โดยผ่านสื่อสารวารสารภายในบริษัทฯ ประกอบกับด้วยการเกิดแรงกระตุ้นจากการดำเนินงานด้านระบบมาตรฐาน QS-9000 ที่จัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานมีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับมาตรฐาน QS-9000 มากขึ้น ทำให้พนักงานได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อระบบมาตรฐาน QS-9000 อย่างต่อเนื่องโดยตลอด

อย่างเท่าเทียมกันทุกคนโดยไม่จำกัดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท ดังนั้น พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน

3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้าน ด้านการได้รับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากสภาวะแวดล้อมในสถานทำงานแตกต่างกันเช่น บริเวณจุดทำงาน ของเพศชายบางส่วนต้องปฏิบัติงานบริเวณใกล้เตาเผาซึ่งมีความร้อนแผ่ออกมาในพื้นที่ข้างเคียงหรือมีพนักงานหญิงที่ทำงานเกี่ยวกับการเย็บจักรอุตสาหกรรมซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับปภาวดี สุขสวย (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเทศบาลที่เป็นเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้ขัดแย้งกับ งานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่าเพศจะไม่มีผลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ขัดแย้งกับ งานวิจัยของอภิัญญา อังคสุภณ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าเพศจะไม่มีผลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.6 จากสมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 34 – 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากกว่า ส่วนมากจะได้รับผิดชอบงานที่สูงขึ้น ก้าวไปสู่ตำแหน่งที่ถือว่าคนที่มีอายุน้อยตลอดจนค่าตอบแทนต่างๆ คงจะมีอัตราที่สูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่าอายุจะไม่มีผลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย และสอดคล้องกับ งานวิจัยของอภิัญญา อังคสุภณ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านความก้าวหน้าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขัดแย้งกับ ปภาวดี สุขสวย (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเทศบาลที่เป็นอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

3.7 จากสมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปภาวดี สุขสวย (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิญา อังคสุภณ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้นด้าน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน ผลวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าส่วนมากจะมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งได้ทำงานในตำแหน่งสูง และมีรายได้ดีกว่า การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็มีสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำ

3.8 จากสมมติฐานข้อที่ 8 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัทต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการวิจัยพบว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัทจะไม่มีผลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิญา อังคสุภณ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการปกครองและบังคับบัญชาและด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของวิชัย ชวนเสงี่ยม (2540) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า แรงงานอุตสาหกรรมที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน ชัดแย้งกับงานวิจัยของสุทัศน์ ยอยโพธิ์สัย ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษา : พนักงานโทรศัพท์จังหวัดนครราชสีมา เขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำ พนักงานที่มีการศึกษาสูง ส่วนมากจะมีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งได้ทำงานในตำแหน่งสูง และมีรายได้ดีกว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็มีสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำ

3.9 จากสมมติฐานข้อที่ 9 ทักษะคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000ของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ทักษะคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำทุกด้าน ยกเว้น ด้านทักษะคติต่อระบบ QS-9000

ด้านการปฏิบัติตาม และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติงานตามคู่มือ การปฏิบัติงานปกติซึ่งทำให้คุณภาพของสินค้าที่ออกมามีคุณภาพสูงทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติเป็นความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านซึ่งมีทั้งความพึงพอใจมาก ปานกลาง และไม่ดี ซึ่งทำให้ค่าความสัมพันธ์ที่ได้จากการวิจัยอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมในระดับมาก ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 ควรมีการส่งเสริมให้กับพนักงานทุกคนทุกระดับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง เช่นการทดสอบความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มแรกพนักงานทุกคนต้องผ่านการทดสอบความรู้พื้นฐานสำหรับ ระบบคุณภาพ QS-9000 กลุ่มที่สองสำหรับพนักงานที่มีหน้าในการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ QS-9000 โดยตรงจะต้องผ่านความรู้ วิธีการปฏิบัติตาม ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 ความรู้เรื่องหลักการ ข้อกำหนดต่างๆตามมาตรฐาน ระบบคุณภาพ QS-9000 ในแนวลึก โดยมีการติดตามผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

1.2 ขั้นตอนต่างๆที่นำมาใช้ในระบบคุณภาพ QS-9000 ควรมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สะดวกขึ้น ภาษาที่ใช้ควรเป็นภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ ควรหลีกเลี่ยงภาษาต่างประเทศ และควรมีภาพประกอบเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน

1.3 พนักงานใหม่ ก่อนส่งเข้าปฏิบัติงาน ควรได้รับการการปฐมนิเทศในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 เมื่อมีพนักงานเริ่มเข้ามาปฏิบัติงานกับองค์กร องค์กรจะต้องให้การต้อนรับเข้าสู่องค์กรด้วยความรู้สึกอบอุ่น ดูแลให้พนักงานสามารถรับรู้และปรับตัวในการทำงานได้ในเวลาที่รวดเร็ว พนักงานใหม่จะมีความรู้สึกประทับใจในองค์กร เข้าใจธรรมชาติธุรกิจและวัฒนธรรมขององค์กร พนักงานใหม่จึงจะทำงานได้เต็มความสามารถ การมีผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ดูแลอย่างใกล้ชิดคอยเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำให้ความเป็นกันเอง จะทำให้พนักงานไม่โดดเดี่ยว และมีทัศนคติในการทำงานในองค์กรใหม่มากขึ้น

1.4 ผู้บริหารทุกระดับ ควรแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อการดำเนินการด้านระบบคุณภาพ QS-9000ของบริษัท เพื่อให้พนักงานเชื่อมั่น มีขวัญและกำลังใจในการปรับปรุงตามมาตรฐาน QS-9000 โดยผู้บริหารเข้าร่วมการประชุมด้วย เพื่อรับฟังปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และเป็นการสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานตามมาตรฐาน QS-9000

1.5 ในสภาพปัจจุบัน บริษัทมีการสั่งซื้อสินค้าประเภทชิ้นส่วนย่อยมากขึ้น ซึ่งทำให้การควบคุมคุณภาพจากผู้รับจ้างช่วง (Sub contractor) ยากขึ้น เนื่องจากขีดความสามารถผู้รับจ้างช่วงแต่ละบริษัทไม่เท่ากัน เช่นบางผู้รับจ้างช่วง มีการนำระบบคุณภาพ QS-9000เป็นมาในองค์กร และบางผู้รับจ้างช่วงที่เป็นกิจการขนาดเล็กไม่มีการนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ ซึ่งทำให้คุณภาพของสินค้าไม่ดีเท่าที่ควร จึงควรมีโครงการให้ความรู้และพัฒนาผู้รับจ้างช่วงเพื่อยกระดับผู้รับจ้างช่วงให้สูงขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ QS-9000

2. ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านประโยชน์ของ ระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมในระดับมาก ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

2.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ QS-9000 โดยเฉพาะในด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 โดยอาจเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในบริษัท เพื่อนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับการดำเนินการด้านระบบคุณภาพ QS-9000 ซึ่งรูปแบบต่าง ๆ นี้จะเป็นการเพิ่มช่องทางในการสื่อสาร ให้พนักงานได้มีโอกาสในการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ มากขึ้น และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานได้เห็นประโยชน์ที่เพิ่มเมื่อมีการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และนำไปสู่การจูงใจให้พนักงานมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้การบำรุงรักษา และ ธารงค์ ไว้ซึ่ง ระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2.2 มีการรณรงค์เกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักถึงความสำคัญทางคุณภาพ กับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ที่มีผลต่อความอยู่รอดของบริษัทและพนักงาน ซึ่งต้องผ่านกิจกรรมด้านคุณภาพ ได้แก่ การจัดประกวดคำขวัญ การแข่งขันลดปริมาณของเสีย โดยจัดโครงการของเสียเป็นศูนย์ และการจัดแสดงจดหมายของลูกค้ายกย่องและต่อว่า เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงผลการใช้สินค้า เพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความสนใจและเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ QS-9000 ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี และยินดีที่จะปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จสิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ ความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ และความถนัดของพนักงานแต่ละคนเพื่อที่จะได้จัดคนให้ตรงกับงาน และมีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ และความถนัดของพนักงานด้วย

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับดี ผู้วิจัยขอเสนอแนะการจัดการฝึกอบรมให้ก้าวหน้างานเพื่อให้เพิ่มความรู้ในด้านการติดต่อสื่อสารประสิทธิภาพ เพิ่มทักษะในด้านการบริหารจัดการที่ดี การติดตามที่สม่ำเสมอ การควบคุมงานที่รัดกุม การมอบหมายงานที่ชัดเจน ความเป็นกันเองและการรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาค่าที่จะเกิดขึ้นได้ และเพื่อเป็นการเพิ่มความสัมพันธระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ให้มีการทบทวน Job description สำหรับทุกตำแหน่งงาน อธิบายชี้แจง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติ หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร งานที่ทำมีความถนัด และเหมาะสม โดยมีการทำแบบทดสอบความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ และความถนัดของพนักงานแต่ละคนเพื่อที่จะได้จัดโครงการฝึกอบรมให้กับพนักงานในด้านที่เป็นจุดอ่อน ให้การสนับสนุนพนักงานมีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นในการปรับปรุงวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันและเสริมสร้างวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับนโยบายบริษัท และเปิดโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โอกาสการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความน่าสนใจของลักษณะความท้าทายของงานประจำ ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ หากมีการกระตุ้นให้พนักงานออกความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสนใจในงานที่ทำ โดยทำกิจกรรมให้พนักงานมีส่วนร่วม

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ให้เพิ่มระดับของอำนาจในการตัดสินใจในส่วนระดับ

ปฏิบัติการให้มากขึ้น โดยพิจารณาถึงส่วนที่มีผลกระทบน้อยก่อน เพื่อให้มีการปรับตัว ฝึกฝนในการตัดสินใจ และค่อยๆเพิ่มความชำนาญให้มากขึ้น

7. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง ควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง จะต้องมีการวัดผลงานเป็นตัวเลขนและแบบประเมินที่ชัดเจนในการวัดผล ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินตามลำดับชั้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับแต่ละโรงงานของบริษัทเอ็น เอช เค สปริง ประเทศไทยจำกัด ที่ได้รับรองมาตรฐาน QS-9000 เพื่อศึกษาวิจัยว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เหมือนกันหรือต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดีลก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนะการพิมพ์
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2543). การวิเคราะห์ระบบการวัด. กรุงเทพฯ : บริษัท ส . เอเซียเพรส จำกัด
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2543). การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชัน 7-10. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี เค แอนด์ เอส โฟโต้ สตูดิโอ.
- เกศสิริ แด่ศิลปัสานิต.(2545).ทัศนคติต่อการซื้อเครื่องดื่มจากเครื่องขายอัตโนมัติของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บช.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . อัดสำเนา
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. (2538). สถิติเพื่อนักบริหาร. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์ .
- ชนิน ทิววรรณรักษ์. (2543).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัดสำเนา
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิม และคณะ. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : PNK การพิมพ์
- ธัญญา โพธานันท์. (2539). การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) . วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา
- ปภาวดี สุขสวย. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครนนทบุรี. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา
- นภดล เขมะโยธิน. (2531). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คุรุสภา.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). วิธีวิจัยทางการศึกษา . กรุงเทพฯ : หจก.พี.เอ็น.การพิมพ์ .
- บุญชม ศรีสะอาด. (2542). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัยเล่ม 1. กรุงเทพฯ : สุวีลิยาสาสน์ .
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์
- ปรียาพร อนุตรโรจน์. (2001). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด

- บทสรุปของข้อกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ QS-9000. (1998). นนทบุรี :บริษัท พรีเม้า แมเนจเม้นท์ จำกัด
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2541). การจัดระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 / QS-9000. กรุงเทพฯ :
องค์การค้ำของคุรุสภา
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :ศูนย์หนังสือ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :
บริษัท วิชั่นอาร์ตคอปอเรชั่น จำกัด.
- มัลลิกา ดันสอน. (2544). การจัดการยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กสปอร์เน็จ จำกัด
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช . (2544). เอกสารการสอนชุดวิชา องค์การและการจัดการ เล่มที่ 2 หน่วยที่
9 – 15 . พิมพ์ครั้งที่ 32 สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช .
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). พื้นฐานการวิจัย . กรุงเทพฯ : สุริยาสาส์น .
- ลีลา สีนานูเคราะห์ . (2530) . หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู . องค์การและการจัดการ .
- วรลักษณ์ โรจนวานิชกิจ. (2545). ทศนคติของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบริการ
อินเทอร์เน็ตบงก์กิ้ง : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) . สารนิพนธ์ บธ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . อัดสำเนา
- วราภา สยังกุล. (2543). ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวัง และขวัญของพนักงานในองค์กรที่
ได้รับอนุกรมมาตรฐาน มอก. ISO 9000. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ . อัดสำเนา
- วิชัย ชวนเสียม. (2540). ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา : เฉพาะกรณี
โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บริษัท A.N. การพิมพ์ จำกัด
- . (2542). รู้เฟื่องเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ / การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ :
บริษัท ธีระ फिल्ม และโซเท็กซ์ จำกัด

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2541). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด

สุนันท์ แก้วกล้า. (2542).ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยสังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดลำนเา

สุทัศน์ ยอยโพธิ์สัย. (2540). ความพึงพอใจในงานของพนักงาน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
กรณีศึกษา : พนักงานโทรศัพท์จังหวัดนครราชสีมา เขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 3 .
ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
อุดลำนเา

สมยศ นาวิการ. (2524). การบริหาร. กรุงเทพฯ : สมหมายการพิมพ์

สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สราวุธ ประกายนต์. (2544). ทศนคติในการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. กรณีศึกษา : บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนเา

เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). หลักมนุษย์สัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แพรวพิทยา

อารี เพชรผุด. (2529). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟีนีฟลิปซิ่ง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์

อภิญา อังคสุภณ. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพิมพ์นิยมกิจ (1994).
สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . อุดลำนเา

เอกสิทธิ์ โฉมประดิษฐ์. (2543). ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ่าจีบ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000มาใช้ในองค์การ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ .อุดลำนเา

อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. (2537). ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต.กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . อุดลำนเา

Applewhite, Phillip B. (1965). *Organizational and Behavior*. New York : Englewood Cliffs ,
Prentice-Hill Inc.

Beach , Dale S. (1965). *Personal Management People at Work*. New York : The McMillan Co.

Blum , Milton. And Naylor , Jame C . (1968) . *Industrial Psychology* . New York : Harper &
Row Publishers.

Glimer , B.V. (1966). *Applied Psychology : Problems in Living and Work* . New York :
McGraw Hill Book Company.

Luthans , F. (1977) . *Organizational Behavior* . Tokyo : McGraw Hill Book Copany.

Morse , Nancy C. (1955). *Satisfactions in The White Coller Job*. Michigan : University of
Michigan Press .

Smith, Henry C. 9 (1955). *Psychology of Industrial Behavior*. New York : McGraw-Hill Book Co.

Strauss , G. L.R.Sayles.Naylor , Jame C . (1967) . *Personal : The Human Problem of
Management* . Englewood Cliffs,New Jersey : Prentice – Hall Inc.

Vroom , Victor H. (1964) . *Work and Motivation* . New York : John Wiley and Sons Inc.

Yoder , Dale. (1959). *Personal Principles and Policies*. New Jersey : Prentice – Hall .

ภาคผนวก ก

ข้อกำหนดพื้นฐานระบบ QS-9000

4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility)

1. นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

1.1 ผู้บริหารระดับสูง ต้อง กำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และคำมั่นสัญญาต่อคุณภาพโดยจัดทำเป็นเอกสารไว้

1.2 นโยบายคุณภาพ ต้อง สัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร ความคาดหวัง และความต้องการของลูกค้า

1.3 ต้อง มั่นใจว่าบุคลากรทุกระดับเข้าใจ มีการไปใช้และคงไว้ซึ่งนโยบายคุณภาพ

2. องค์กร (Organization)

2.1. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Responsibility and Authority)

2.1.1 ต้อง กำหนดและจัดทำเป็นเอกสารไว้สำหรับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ของบุคลากรที่ทำหน้าที่บริหาร ปฏิบัติงาน และทดสอบงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ

2.1.2 บุคลากรขององค์กรบางส่วนต้องการอิสระและอำนาจในการ

ก. ริเริ่มวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบคุณภาพ

ข. ชี้บ่งและบันทึกปัญหาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบคุณภาพ

ค. ริเริ่ม แนะนำ หรือจัดเตรียมวิธีแก้ปัญหา

ง. ทวนสอบการนำวิธีแก้ไขปัญหาไปใช้

จ. ควบคุมสิ่งไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากกระบวนการ การส่งมอบ การติดตั้ง จนกว่าสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ได้รับการแก้ไขแล้ว

ฉ. เป็นตัวแทนในการเน้นย้ำข้อกำหนด QS - 9000 ตามความต้องการของลูกค้า เช่น คัดเลือกคุณลักษณะพิเศษ , ตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ , ฝึกอบรม , ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน , ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์)

2.2 ทรัพยากร (Resources)

2.2.1 ต้อง ระบุข้อกำหนดของทรัพยากรที่ต้องการ และจัดหาทรัพยากรให้พอเพียง รวมทั้งมอบหมายบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว (ดู 4.18) ทำหน้าที่บริหาร ปฏิบัติงาน และกิจกรรมทวนสอบ รวมทั้งการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

2.3 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative)

2.3.1 ผู้บริหารระดับสูง ต้อง ทำการแต่งตั้ง และ ต้อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของตัวแทนฝ่ายบริหารสำหรับ

2.4 การประสานร่วมเชิงองค์กร (Organizational Interfaces)

2.4.1 ต้อง มีระบบการบริหารกิจกรรมอย่างเหมาะสมระหว่างการพัฒนาแนวคิดต้นแบบ และการผลิตจริง

2.4.2 ต้อง ใช้วิธีการการตัดสินใจร่วมกันจากบุคคลที่มีลักษณะหน้าที่การทำงานต่างๆ อย่างหลากหลาย และสามารถสื่อสารข้อมูลที่เป็นไปตามรูปแบบที่ลูกค้ากำหนด

2.5 ข่าวสารไปยังผู้บริหาร

2.5.1 ผู้บริหารที่มีหน้าที่ และอำนาจในการดำเนินการแก้ไข ต้อง ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในทันที

3. การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)

3.1 ผู้บริหารระดับสูง ต้อง ทบทวนระบบคุณภาพโดยกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อยืนยันว่าระบบคุณภาพมีความเหมาะสมและประสิทธิผลที่น่าพอใจตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ข้อความของนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ (ดู 4.1.1)

3.2 บันทึกการทบทวน ต้อง ทำการเก็บรักษาไว้ (ดู 4.16)

3.3 ต้อง รวมทุกๆ ข้อกำหนดของระบบคุณภาพอย่างครบถ้วน

4. แผนการดำเนินงานธุรกิจ (Business Plan)

4.1 ต้อง จัดทำแผนธุรกิจอย่างเป็นทางการโดย ต้อง จัดทำเป็นเอกสารควบคุม โดยเนื้อหาภายในของธุรกิจไม่จำเป็นต้องถูกตรวจสอบโดยบุคคลที่สาม

4.2 แผนการและเป้าหมาย ต้อง กำหนดทั้งแบบระยะสั้น (1-2 ปี) และระยะยาว (3 ปีหรือมากกว่า)

4.3 แผนการ และเป้าหมาย ควร อยู่บนพื้นฐานการวิเคราะห์ของผลิตภัณฑ์คู่แข่ง และการเปรียบวัด (Benchmarking) กับคู่แข่งทั้งภายในและภายนอกวงการอุตสาหกรรม

4.4 ต้อง จัดทำวิธีการวัดความคาดหวังของลูกค้าทั้งปัจจุบันและอนาคต

4.5 ต้อง กำหนดวิธีในการเก็บข้อมูลที่วัดผลได้ ซึ่งระบุถึงขอบเขตและข้อมูลอะไรที่ต้องการ รวมทั้งความถี่และวิธีการเก็บ

4.6 ต้อง จัดทำเอกสารวิธีการติดตาม ทำให้ทันสมัย แก้ไข และทบทวนแผนการ รวมทั้งเผยแพร่ไปทั่วองค์กรเพื่อให้มีการปฏิบัติตามความเหมาะสม

5. การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลในระดับบริษัท (Analysis and Use of Company – Level Data)

5.1 ต้อง จัดทำเอกสารแนวโน้มด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ผลิตผล, ความสามารถ, ประสิทธิภาพ และต้นทุนอันเกิดจากความด้อยคุณภาพ) และระดับคุณภาพปัจจุบันของผลิตภัณฑ์หลัก และ การบริการ พร้อมทั้ง ควร นำมาเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และ / หรือ การเปรียบวัด (Benchmarking) ที่เหมาะสม

5.2 แนวโน้มข้อมูล ควร นำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ธุรกิจ และนำมาใช้เพื่อการพัฒนาการแก้ไขปัญหาลักษณะที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าตามลำดับความสำคัญ รวมทั้งใช้ในการวางแผนระยะยาวมากขึ้น

6. ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

6.1 ต้อง จัดทำเอกสารขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ รวมถึงกำหนดความถี่ และวิธีการ

6.2 แนวโน้มความพึงพอใจและความมาพึงพอใจของลูกค้า ต้อง มีการจัดทำเป็นเอกสารและสนับสนุนโดยข้อมูลที่วัดค่าได้

6.3 แนวโน้ม ควร นำมาเปรียบเทียบกับคู่แข่ง หรือการเปรียบวัด (Benchmarking) ที่เหมาะสม และถูกทบทวนโดยผู้บริหารระดับสูง

7. การแจ้งข้อมูลต่อผู้ออกไปรับรอง

7.1 ผู้ส่งมอบแต่ละราย ต้อง แจ้งข้อมูลต่อผู้ออกไปรับรองของตนเป็นรายลักษณะอักษรภายใน 5 วันทำการ เมื่อลูกค้าจัดสถานะของสถานที่ผลิต (Site) เป็นอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อไปนี้

7.1.1 Chrysler “ Needs Improvement ” (ต้องการการปรับปรุง)

7.1.2 Ford Q-1 Revocation (ต้องการการเพิกถอน)

7.1.3 General Motors Level II Containment (ต้องการการสกัดกั้นในระดับที่ สอง)

4.2. ระบบคุณภาพ (Quality System)

1. บททั่วไป (General)

1.1 ต้อง จัดทำเอกสารและคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพ เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามความต้องการที่กำหนด

1.2 ต้อง จัดทำคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ที่ครอบคลุมถึงข้อกำหนดต่างๆของมาตรฐาน

1.3 คู่มือคุณภาพ ต้อง รวม หรืออ้างอิงถึงวิธีการปฏิบัติงาน (Quality System Procedure) และโครงสร้างของระบบเอกสารที่ใช้ในระบบคุณภาพ

2. วิธีการปฏิบัติงาน (Quality System Procedure)

2.1 ผู้ส่งมอบ ต้อง

2.1.1 จัดเตรียมเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน ให้ตรงกับข้อกำหนดของมาตรฐานและนโยบายคุณภาพที่กำหนดไว้

2.1.2 มีการนำระบบคุณภาพ และเอกสารวิธีการปฏิบัติงานไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.1 รายละเอียดของวิธีการปฏิบัติงาน ต้อง ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงาน วิธีการใช้ทักษะ และการฝึกอบรมที่จำเป็นของบุคลากรผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว

3. การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)

3.1 ต้อง กำหนดและจัดทำเอกสารวิธีการที่ให้ได้มาซึ่งคุณภาพที่ต้องการ

3.2 การวางแผนคุณภาพ ต้อง รวมถึงข้อกำหนดต่างๆ ของระบบคุณภาพ และ ต้อง จัดทำเป็นเอกสารในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการทำงาน

3.3 ต้อง พิจารณาถึงกิจกรรมต่างๆ ต่อไปนี้ตามความเหมาะสมในการที่จะให้ได้มาซึ่งข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์โครงการ หรือข้อตกลง

- ก. จัดเตรียมแผนคุณภาพ
- ข. การระบุความต้องการสำหรับการควบคุมกระบวนการ อุปกรณ์ (รวมถึงอุปกรณ์ในการตรวจและทดสอบ) เครื่องจักร ทรัพยากรต่างๆ และทักษะที่อาจจำเป็นในการบรรลุถึงคุณภาพที่ต้องการ
- ค. ยืนยันว่าการออกแบบกระบวนการผลิต การติดตั้ง การบริการ วิธีการตรวจและทดสอบ และ เอกสารที่ใช้ มีความสัมพันธ์กันหมด
- ง. การปรับปรุงตามความเหมาะสมของการควบคุมคุณภาพ เทคนิคการตรวจ และ ทดสอบ รวมทั้ง การพัฒนาของระบบการวัดใหม่
- จ. การระบุของเครื่องมือวัดใดๆ ที่จำเป็น ซึ่งเกินขีดความสามารถที่เป็นอยู่ ในช่วงระยะเวลาที่ต้องการพัฒนา
- ฉ. การระบุความเหมาะสมของการทวนสอบที่ขั้นตอนความเป็นจริงของผลิตภัณฑ์อย่างเหมาะสม
- ช. ความชัดเจนของมาตรฐานของเกณฑ์ในการยอมรับสำหรับทุกเนื้อหาที่ต้องการรวมถึงสิ่งที่เป็นนามธรรม
- ซ. การระบุและจัดเตรียมบันทึกคุณภาพ (ดู 4.16)

3.4 การวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า (Advanced Product Quality Planning)

3.4.1 ผู้ส่งมอบ ต้อง จัดทำการวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ล่วงหน้าและนำไปปฏิบัติ

3.4.2 ผู้ส่งมอบ ควร ให้มีการจัดตั้ง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานต่างหน้าที่ (Internal Multi – Disciplinary Team) เพื่อเตรียมงาน สำหรับการผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือผลิตภัณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง

3.4.3 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานต่างหน้าที่ ควร ใช้วิธีการที่เหมาะสมที่ระบุในคู่มือวางแผนคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า (APQP & Control Plan)

3.4.4 กิจกรรม ควร ควบคุมถึง

- ก. การพัฒนา / สรุปคุณลักษณะพิเศษ (Special Characteristics)
- ข. การพัฒนาและทบทวน FMEAs
- ค. การจัดทำการลดโอกาสความล้มเหลวที่มีความเสี่ยง (R.P.N) สูง
- ง. การพัฒนาหรือการทบทวนแผนควบคุม (Control Plan)

3.5 คุณลักษณะพิเศษ (Special Characteristics)

3.5.1 เอกสารที่ใช้ในการควบคุมกระบวนการผลิตของผู้ส่งมอบ หรือเอกสารอื่นๆ ที่ใช้ใน วัตถุประสงค์เดียวกัน เช่น FMEA , แผนควบคุม , คู่มือการปฏิบัติงาน (Operator Instruction) จะ ต้อง มีการแสดงเครื่องหมายที่ใช้แทนคุณลักษณะพิเศษของลูกค้า (หรือ เครื่องหมาย ที่เทียบเท่ากันของผู้ส่งมอบ) เพื่อระบุว่าขั้นตอนในกระบวนการนั้นมีผลกระทบต่อคุณลักษณะพิเศษ ทั้งนี้เมื่อมีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษนี้ลงในบันทึกการออกแบบ (เช่น Drawing) ของลูกค้า

3.6 การทบทวนความเป็นไปได้ (Feasibility Reviews)

3.6.1 ต้อง ประเมินและยืนยันความเป็นไปได้ของการผลิตก่อนทำการ ตกลงตัดสินใจทำข้อตกลง หรือสัญญาการผลิต

3.6.2 เป็นการประเมินความเหมาะสมการออกแบบ วัตถุดิบ หรือกระบวนการผลิต ให้เป็นไปตาม ข้อกำหนดทางวิศวกรรมทั้งหมด ชี้ความสามารถการผลิต และกำลังการผลิตที่ระบุ

3.6.3 การทบทวนความเป็นไปได้ ควร จัดทำโดยใช้ Team Feasibility Commitment Form ตาม คู่มือการวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า (APQP & Control Plan)

3.7 ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ (Product Safety)

3.7.1 ผู้ส่งมอบ ต้อง พิจารณาและเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ใน ระหว่างการ ควบคุมการออกแบบ (ข้อ 4.4) และการควบคุมกระบวนการผลิต (ข้อ 4.9) ทั้งในด้านนโยบาย / แนวทาง และด้านการปฏิบัติ

3.7.2 ผู้ส่งมอบ ควร สร้างจิตสำนึกในด้านความปลอดภัยซึ่งเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ให้เกิดขึ้นใน องค์กร

3.8 การวิเคราะห์ความล้มเหลวกระบวนการและผลกระทบ (Process FMEAs)

3.8.1 FMEA ของกระบวนการ ต้อง พิจารณาถึงคุณลักษณะพิเศษทั้งหมด

3.8.2 ต้อง พยายามที่จะทำการปรับปรุงกระบวนการเพื่อป้องกันการเกิดของเสียมากกว่าการ ตรวจจับของเสีย

3.8.3 ลูกค้าบางรายต้องการที่จะทบทวนและอนุมัติ FMEA โดย ต้อง มีเกิดขึ้นก่อนการอนุมัติ ชิ้นส่วนการผลิต (PPAP) (ดูส่วนที่ 2)

3.9 การป้องกันข้อผิดพลาด (Mistake Proofing)

3.9.1 ผู้ส่งมอบ ต้อง นำวิธีการที่เหมาะสมของการป้องกันข้อผิดพลาดมาดำเนินการในช่วงของ การวางแผนกระบวนการผลิต , สิ่งอำนวยความสะดวก , เครื่องจักร และเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ

3.10 แผนควบคุม (Control Plan)

3.10.1 ต้อง ทำการพัฒนาแผนควบคุมของระบบ ระบบย่อย ส่วนประกอบ และ / หรือ วัตถุดิบ สำหรับใช้ในการผลิตอย่างเหมาะสม

3.10.2 แผนควบคุม ต้อง ประกอบด้วย ข้อมูลที่จำเป็นเป็นที่กำหนดใน แบบฟอร์มแผนควบคุม ตามภาคผนวก J (คู่มือ QS-9000 หรือคู่มือ APQP)

3.10.3 แผนควบคุม จะครอบคลุมกระบวนการผลิตสินค้าที่ไม่มีรูปร่างแน่นอน (Bulk Material) เช่นเม็ดพลาสติก , สี , สารเคมี เช่นเดียวกับการผลิตชิ้นส่วนต่างๆ

3.10.4 แผนควบคุมเป็นผลลัพธ์ของกระบวนการ APQP ซึ่ง ต้อง มีการแก้ไข และปรับปรุงแผน ควบคุมใหม่เพื่อผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพการผลิตปัจจุบันอย่างชัดเจน

3.10.5 แผนควบคุม ควร มีรายการของการควบคุมกระบวนการ (ดูข้อ 4.9)

3.10.6 แผนควบคุม ต้อง ครอบคลุมถึง 3 ช่วง ตามความเหมาะสม

ก. “ ช่วงต้นแบบ “ หัวข้อของการวัดขนาด วัตถุดิบ และการทดสอบสมรรถนะที่จะเกิด ในช่วงต้นแบบ (ดู APQP) แผนควบคุมของช่วงต้นแบบ ต้อง มีขึ้นเมื่อเป็นข้อกำหนดของลูกค้า

ข. “ ช่วงการทดลองทำขึ้นต้น “ หัวข้อของการวัดขนาด วัตถุดิบ และการทดสอบ สมรรถนะที่เกิดขึ้นหลังจากช่วงต้นแบบ และก่อนช่วงการผลิตจริง

ค. “ ช่วงการผลิตจริง “ การกำหนดเอกสารของคุณลักษณะผลิตภัณฑ์ / กระบวนการ, การควบคุมกระบวนการ,การทดสอบและระบบการวัดที่จะเกิดขึ้นระหว่างการผลิตจริงผู้ส่งมอบ ต้อง ใช้กลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานต่างหน้าที่ในการพัฒนาแผนควบคุม

3.10.7 แผนควบคุม ต้อง ถูกทบทวนและปรับให้ทันสมัยตามความเหมาะสมเมื่อพบว่ามี เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งต่อไปนี้เกิดขึ้น

ก. มีการเปลี่ยนแปลงของผลิตภัณฑ์

ข. มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิต

ค. กระบวนการเกิดความไม่เสถียรภาพ (Unstable)

ง. กระบวนการเกิดการไม่มีความสามารถ (Non – capable)

จ. วิธี หรือ ความถี่ หรืออื่นๆ ในการตรวจสอบมีการเปลี่ยนแปลง

4. กระบวนการอนุมัติผลิตภัณฑ์ (Product Approval Process) (อ้างอิงคู่มือ PPAP)

4.1 บททั่วไป (General)

4.1.1 ต้อง ปฏิบัติตามข้อกำหนดทั้งหมดในคู่มือกระบวนการอนุมัติการผลิต(PPAP) อย่าง เคร่งครัด

4.2 ข้อกำหนดของผู้รับจ้างช่วง (Subcontractor Requirement)

4.2.1 ผู้ส่งมอบ ควร นำกระบวนการอนุมัติขึ้นส่วน เช่น PPAP ไปใช้กับผู้รับจ้างช่วง

4.3 การยืนยันการแก้ไขทางวิศวกรรม (Engineering Change Validation)

4.3.1 ต้อง ทวนสอบว่า การแก้ไขทางวิศวกรรมได้รับการยืนยันอย่างเหมาะสม (ดูข้อ 4.12 , 4.16 และ PPAP)

5. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

5.1 บททั่วไป (General)

5.1.1 ผู้ส่งมอบ ต้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องคุณภาพ , บริการ (รวมถึงระยะเวลา ต่างๆและการส่งมอบ) และราคาซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อลูกค้าทุกราย ข้อกำหนดนี้ไม่ได้มาแทนที่ความต้องการ การปรับปรุงแบบนวัตกรรมใหม่ (Innovative Improvement) หรือการนำสิ่งใหม่มาประยุกต์ใช้งาน

5.1.2 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ต้อง ครอบคลุมถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ โดยให้ความสำคัญสูงสุดกับคุณลักษณะพิเศษ

5.1.3 ผู้ส่งมอบ ต้อง พัฒนาและจัดลำดับแผนการดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สำหรับกระบวนการที่มีเสถียรภาพ , มีความสามารถที่ยอมรับได้ และมีสมรรถนะที่ดี

5.2 การพัฒนาคุณภาพและผลผลิต (Quality and Productivity Improvement)

5.2.1 ต้อง กำหนดโอกาสในการปรับปรุงคุณภาพและผลผลิต รวมทั้งการนำเอาโครงการที่เหมาะสมไปประยุกต์ใช้งาน

5.3 เทคนิคการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Techniques for Continuous Improvement)

5.3.1 ต้อง มีการแสดงให้เห็นถึงความรู้ความเข้าใจในวิธีการ และการวัดผลต่างๆ ที่ใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามความเหมาะสมและต้องใช้เทคนิคเหล่านั้นตามความเหมาะสม

6. การบริหารสิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือ (Facilities and Tooling Management)

6.1 ประสิทธิภาพของการวางแผนสิ่งอำนวยความสะดวก , เครื่องจักรอุปกรณ์ และกระบวนการ (Facilities , Equipment and Process Planning Effectiveness)

6.1.1 ต้อง ใช้กลุ่มผู้ปฏิบัติงานต่างหน้าที่ในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก , กระบวนการและเครื่องจักรอุปกรณ์ ในขณะที่ดำเนินกระบวนการวางแผนคุณภาพล่วงหน้า (APQP)

6.1.2 ฝ่ายโรงงาน ควร ลดการเดินทางและการขนย้ายวัตถุดิบ การเคลื่อนไหวของวัตถุดิบให้เป็นไปอย่างสอดคล้อง และมีการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6.1.3 ต้อง พัฒนารูปแบบสำหรับการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ และการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ปัจจุบัน โดยคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้ แผนการทำงานโดยรวม,ระบบอัตโนมัติที่เหมาะสม, ปัจจัยด้านบุคคลกับแรงงาน,พนักงานปฏิบัติการและความสมดุลของสายการผลิต,การจัดเก็บและระดับสินค้าคงคลังสำรอง,แรงงานที่เพิ่มคุณค่า

6.2 การบริหารเครื่องมือ (Tooling Management)

6.2.1 ต้อง จัดทำและนำไปปฏิบัติซึ่งระบบการบริหารเครื่องมือ ซึ่งรวมถึง

- ก. สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และบุคลากรในการบำรุงรักษาและซ่อมแซม
- ข. การจัดเก็บและนำกลับมาใช้งาน
- ค. การติดตั้ง (Setup)
- ง. กำหนดการเปลี่ยนเครื่องมือ / ชิ้นส่วนสำหรับเครื่องมือที่มีการสึกหรอ
- จ. การปรับปรุงเครื่องมือ รวมทั้งเอกสารการออกแบบเครื่องมือ

6.2.2 ต้อง จัดให้มีทรัพยากรทางเทคนิคที่เหมาะสมสำหรับการออกแบบ ประกอบ และตรวจสอบขนาดทั้งหมดของเครื่องมือ และเกจ

6.2.3 ต้อง นำระบบในการเฝ้าติดตามกิจกรรมดังกล่าวไปปฏิบัติ เมื่อกิจกรรมนั้นๆ ถูกดำเนินการโดยผู้รับจ้างช่วง

4.3 การทบทวนข้อตกลง (Contract Review)

1. บททั่วไป (General)

1.1 ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานในการทบทวนข้อตกลงและสำหรับการประสานงานของกิจกรรมเหล่านี้

2. การทบทวน (Review)

2.1 ก่อนที่จะส่งเอกสารประมูลหรือการยอมรับข้อตกลงหรือการสั่งซื้อ (รายละเอียดของข้อกำหนด)
ต้อง มีการทบทวนเพื่อยืนยันว่า

- 2.2.1 ข้อกำหนดต่าง ๆ มีการระบุอย่างเพียงพอในเอกสารในกรณีไม่มีการเขียนข้อกำหนดเป็นรายลักษณะอักษรหรือโดยวาจา ต้อง มั่นใจว่าเห็นด้วยกับข้อกำหนดก่อนการยอมรับ
- 2.2.2 แก้ไขส่วนที่แตกต่างไปจากข้อกำหนด
- 2.2.3 ผู้ส่งมอบมีขีดความสามารถที่จะทำได้ตามข้อตกลง
- 2.2.4 ต้อง สามารถทำได้ตาม ข้อกำหนดของลูกค้าทั้งหมดรวมถึงข้อกำหนดที่ระบุในส่วนที่ 2

3. การแก้ไขข้อตกลง (Amendment to a Contract)

3.1 ต้อง ระบุวิธีการแก้ไขข้อตกลง และแจกจ่ายไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง

4. การบันทึก (Records)

4.1 บันทึกการทบทวนข้อตกลง ต้อง เก็บรักษาไว้ (ดู 4.16)

4.4 การควบคุมการออกแบบ (Design Control)

1. บททั่วไป (General)

1.1 ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานในการควบคุมและทวนสอบการออกแบบของผลิตภัณฑ์เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนด

1.1.1 การใช้ข้อมูลการออกแบบ (Use of Design Data)

ก. ต้อง มีกระบวนการที่จะใช้ข้อมูลข่าวสารที่ได้จากการออกแบบครั้งแรกก่อน กับการออกแบบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันในปัจจุบันและอนาคต

2. การวางแผนการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Planning)

2.1 ต้อง จัดทำแผนสำหรับการออกแบบและกิจกรรมพัฒนา

2.2 ต้อง กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ

2.3 ต้อง มอบหมายงานให้กับบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม พร้อมทั้งทรัพยากรที่พอเพียง

2.4 ต้อง ปรับปรุงแผนให้ทันสมัยตามการเปลี่ยนแปลงของแบบ

2.5 ทักษะที่พึงมี (Required Skills)

2.5.1 บุคลากรการออกแบบ ควร ต้องมีทักษะต่าง ๆ เหล่านี้ตามเหมาะสมคือ

ก. การวัดระยะเวลาและค่าเผื่อ (GD & T)

ข. การแปรหน้าที่ด้านคุณภาพ (QFD)

ค. การออกแบบเพื่อการผลิต (DFM) / การออกแบบเพื่อการประกอบ (DFA)

ง. วิศวกรรมคุณค่า (VE)

จ. การออกแบบการทดลอง (DOE)

ฉ. การวิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ (DFMEA , PFMEA)

ช. การวิเคราะห์โครงสร้าง (FEA)

ซ. การสร้างแบบจำลอง (Modeling)

ณ. เทคนิคจำลอง (Simulation)

ญ. การออกแบบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (CAD) / วิศวกรรมการออกแบบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ฎ. แผนงานวิศวกรรมความเชื่อถือได้ (Reliability Engineering)

3. การประสานร่วมเชิงองค์กรและเชิงวิชาการ (Organization and Technical Interfaces)

- การประสานงานร่วมเชิงองค์กรและเชิงวิชาการระหว่างกลุ่มต่างๆ ต้อง กำหนดและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจัดทำเป็นเอกสาร แจกจ่าย และทบทวนอย่างสม่ำเสมอ

4. ข้อมูลการออกแบบ (Design Input)

4.1 ต้อง ระบุข้อมูลการออกแบบ จัดทำเป็นเอกสาร และทบทวนเพื่อความเหมาะสม

4.2 ต้อง หาข้อขัดแย้งของข้อกำหนดที่ไม่สมบูรณ์ กลุ่มเครือ หรือ ขัดแย้ง

4.3 ต้อง นำผลการทบทวนข้อตกลงไปพิจารณาเป็นข้อมูลการออกแบบ

4.3.1 ข้อมูลการออกแบบ – ส่วนเพิ่มเติม

ก. ต้อง จัดให้มีทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมสำหรับการออกแบบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (CAD) และ วิศวกรรมการออกแบบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (CAE)

ข. ถ้ามอบหมายให้ผู้รับจ้างช่วงทำการออกแบบ ต้อง คอยให้คำแนะนำและเป็นผู้นำในทางเทคนิค

ค. ระบบ CAD / CAE ต้อง สามารถเชื่อมต่อไปมากระบบของลูกค้าได้

ง. ข้อกำหนดสำหรับการใช้คอมพิวเตอร์ออกแบบ สามารถยกเว้นได้โดยลูกค้า

5. ผลการออกแบบ (Design Output)

5.1 ต้อง จัดทำเอกสารผลการออกแบบ โดยสามารถทวนสอบและยืนยันเทียบกับข้อกำหนดของข้อมูลการออกแบบ

5.2 ผลการออกแบบ ต้อง

5.2.1 ได้ตรงตามข้อกำหนดของข้อมูลการออกแบบ

5.2.2 ประกอบด้วย หรืออ้างอิงถึงเกณฑ์การยอมรับ

5.2.3 ระบุคุณลักษณะที่สำคัญ ต่อความปลอดภัยและการทำงานของผลิตภัณฑ์ (เช่น การใช้งาน , การจัดเก็บ , การเคลื่อนย้าย , การบำรุงรักษา และข้อกำหนดในการกำจัด)

5.3 ต้อง ทบทวนเอกสารผลการออกแบบก่อนการนำไปใช้

5.3.1 ผลการออกแบบ-ส่วนเพิ่มเติมผลการออกแบบ ต้อง เป็นผลของกระบวนการซึ่งครอบคลุมถึง

ก. การทำให้ง่ายได้ประโยชน์สูงสุดและลดการสูญเสีย (เช่น QFD,DFM/DFA,VE,DOE)

ข. การใช้ประโยชน์ของการมิติทางเรขาคณิตและค่าเผื่อในกรณีที่ทำได้

ค. การวิเคราะห์ต้นทุน / ประสิทธิภาพ / ความเสี่ยง

ง. การใช้ผลจากข้อมูลที่ได้จากการทดสอบ การผลิต และการใช้งานจริง

จ. การใช้การออกแบบความล้มเหลว (Design FMEA)

6. การทบทวนการออกแบบ (Design Review)

6.1 ต้อง มีการวางแผน และ ทบทวนการออกแบบอย่างเป็นทางการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม

6.2 บุคลากรที่จะทำการทบทวนการออกแบบ ต้อง ประกอบด้วยของฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ ถ้าจำเป็น

6.3 ต้อง เก็บรักษาก่อนที่ทำการทบทวนการออกแบบ (ดู 4.16)

7. การทวนสอบการออกแบบ (Design Verification)

7.1 ต้อง ทำการทวนสอบการออกแบบเพื่อยืนยันผลการออกแบบให้ได้ตามข้อกำหนดของข้อมูลการออกแบบ

7.2 ต้อง ทำการบันทึกผลการทวนสอบการออกแบบ (ดู 4.16)

8. การยืนยันความถูกต้องของการออกแบบ (Design Validation)

8.1 ต้อง มีการยืนยันความถูกต้องของการออกแบบ เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์นั้นเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้และ / หรือข้อกำหนด

8.2 การยืนยันความถูกต้องของการออกแบบ – ส่วนเพิ่มเติม

8.2.1 ต้อง ดำเนินไปอย่างสอดคล้องกับระยะเวลาของโปรแกรมที่ลูกค้ากำหนด

8.2.2 ผลการยืนยัน ต้อง ถูกบันทึกไว้ (ดูข้อ 4.16)

8.2.3 ความล้มเหลวของการออกแบบ ต้อง ถูกบันทึกไว้ในบันทึกผลการยืนยัน

8.2.4 วิธีปฏิบัติงาน เรื่อง การแก้ไขและการป้องกัน ต้อง ถูกนำมาดำเนินการต่อ ความล้มเหลวของการออกแบบ

9. การเปลี่ยนแปลงการออกแบบ (Design Changes)

9.1 การเปลี่ยนแปลงการออกแบบใดๆ ต้อง มีการชี้แจง จัดทำเป็นเอกสาร ทบทวน และอนุมัติ โดยผู้มีอำนาจก่อนนำไปใช้งาน

9.2 การเปลี่ยนแปลงแบบ – ส่วนเพิ่มเติม

9.2.1 การเปลี่ยนแปลงการออกแบบทั้งหมด ต้อง ได้รับการรับรอง หรือการอนุมัติจากลูกค้า ก่อนทำการผลิต (ดูคู่มือ PPAP)

9.2.2 สำหรับการเปลี่ยนแปลงการออกแบบซึ่งผู้ส่งมอบเป็นเจ้าของและมีผลกระทบต่อรูปแบบการทำงาน ประสิทธิภาพ และ / หรือความทนทาน ต้อง ปรึกษากับลูกค้าในการประเมินผลอย่างเหมาะสม

9.3 ผลกระทบการเปลี่ยนแปลงแบบ

9.3.1 ต้อง พิจารณาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงแบบต่อระบบที่นำผลิตภัณฑ์นั้นไปใช้งาน

10. การให้การสนับสนุนการทำต้นแบบของลูกค้า (Customer Prototype Support)

10.1 ต้อง มีโปรแกรมเต็มรูปแบบของการทำต้นแบบ เมื่อลูกค้ากำหนดให้มี

10.2 ต้อง ใช้ผู้รับจ้างช่วง, เครื่องมือและกระบวนการเดียวกันกับที่จะใช้ในการผลิตจริง(ถ้าปฏิบัติได้)

10.3 การทดสอบสมรรถนะ ต้อง พิจารณาและรวมถึง อายุของผลิตภัณฑ์ ความเชื่อถือได้ (Reliability) และความคงทน (Durability) ตามความเหมาะสม

10.4 การทดสอบสมรรถนะทุกประเภท ต้อง ถูกติดตามถึงการเสร็จสิ้นโดยเร็ว และเป็นไปตามข้อกำหนด

10.5 ถ้าการทดสอบนั้นอาจถูกทำโดยผู้รับจ้างช่วง ต้อง เป็นผู้นำทางด้านเทคนิค

11. การรักษาความลับ (Confidentiality)

11.1 ต้อง ทำให้มั่นใจได้ว่า ความลับของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของลูกค้าสั่งทำ / สั่งซื้อ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ นั้นไม่รั่วไหล

4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Document and Data Control)

1. บททั่วไป (General)

1.1 ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานในการควบคุมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน รวมทั้งขอบเขตการนำไปใช้ของเอกสารที่จัดทำขึ้นเองและรับจากภายนอก เช่น มาตรฐานและแบบของลูกค้า

2. การอนุมัติและแจกจ่ายเอกสาร (Document and Data Approval and Issue)

2.1 เอกสารและข้อมูล ต้อง ทบทวนและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจก่อนการใช้งาน

2.2 ต้อง จัดทำและมีไว้สำหรับรายการเอกสารบัญชีแม่บท หรือเอกสารควบคุมที่เท่าเทียมกัน ที่ระบุสถานะ การแก้ไขปัจจุบันของเอกสาร เพื่อมิให้มีการนำเอกสารที่ยกเลิกหรือล้าสมัยไปใช้

2.3 การควบคุม ต้อง แน่ใจว่า

2.3.1 มีการแจกจ่ายเอกสารให้มีอยู่ ณ จุดปฏิบัติงานทุกจุดที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ : ตัวอย่างของเอกสารที่มีไว้ เช่น

1. แบบวิศวกรรม คู่มือการทำงาน
2. มาตรฐานวิศวกรรม คู่มือคุณภาพ
3. ข้อมูลเชิงคณิตศาสตร์ ขั้นตอนการทำงาน
4. ข้อเสนอแนะในการตรวจสอบ ขั้นตอนในการประกันคุณภาพ
5. วิธีการทดสอบ ข้อมูลจำเพาะของวัตถุดิบ
6. นำเอกสารที่ยกเลิกหรือล้าสมัยออกจากจุดใช้งาน หรือมีฉะนั้นให้แนใจว่า ไม่ถูกนำไปใช้โดยพลั้งเผลอ
7. เก็บรักษาเอกสารที่ล้าสมัยไว้ตามกฎหมายบังคับและ / หรือเพื่อการศึกษาโดยมีการชี้บ่งอย่างเหมาะสม

3. ข้อมูลจำเพาะเชิงวิศวกรรม (Engineering Specification)

3.1 ต้อง จัดทำวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการทบทวน แจกจ่าย และนำไปใช้ซึ่งมาตรฐานข้อมูลจำเพาะของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงภายในเวลาที่เหมาะสม ระยะเวลาการทบทวนควรจะเป็นจำนวนวันทำงาน ไม่ใช่สัปดาห์ หรือเดือน

3.2 ต้อง คงไว้ซึ่งบันทึกของวันที่มีผลบังคับใช้ของการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปปฏิบัติในการผลิต (ดูข้อ 4.16)

3.3 การนำไปปฏิบัติ ต้อง รวมถึงการปรับปรุงเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้ทันสมัย

4. การเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูล (Document and Data Changes)

4.1 ต้อง ทบทวน และอนุมัติการเปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกับที่ทำไว้เดิม เว้นเสียแต่จะมีการกำหนดเป็นอย่างอื่น

4.2 หน่วยงานหรือองค์กร ต้อง มีข้อมูลพื้นฐานในการทบทวนและอนุมัติ

4.3 ถ้าสามารถทำได้ ต้อง ระบุลักษณะของการเปลี่ยนแปลงในเอกสาร หรือเอกสารแนบตามเหมาะสม

4.6 การจัดซื้อ (Purchasing)

1. บททั่วไป (General)

1.1 ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานเพื่อยืนยันว่าผลิตภัณฑ์ (ดูข้อ 3.1) ที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนด

2. วัตถุดิบที่ผ่านการรับรองสำหรับการผลิตอย่างต่อเนื่อง (Approved Material for Ongoing Product)

2.1 ต้อง จัดซื้อวัตถุดิบจากผู้รับจ้างช่วงที่ทางลูกค้ารับรองแล้วเท่านั้น ในกรณีที่ลูกค้ามีบัญชีรายชื่อดังกล่าว

2.2 อาจมีการใช้ผู้รับจ้างช่วงรายใหม่ที่เพิ่มเติมหลังจากที่ถูกทำการรับรองลงในบัญชีรายชื่อโดยฝ่ายวิศวกรรมวัตถุดิบของลูกค้าก่อน

3. ระบบของทางราชการ , ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (Government , Safety and Environmental Regulation)

3.1 วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตชิ้นส่วน ที่เป็นสารมีพิษ หรืออาจมีผลต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ ต้อง พิจารณาถึงข้อกำหนดจากรัฐบาลทางประเทศผู้ผลิตและผู้ซื้อผลิตภัณฑ์

4. การประเมินผู้รับจ้างช่วง (Evaluation of Subcontractors)

4.1 ผู้ส่งมอบ ต้อง

4.1.1 ประเมินและคัดเลือกผู้รับจ้างช่วงบนพื้นฐานของความสามารถที่จะสนองข้อกำหนดรวมถึงระบบคุณภาพและข้อกำหนดการรับประกันคุณภาพ

4.1.2 กำหนดประเภทและขอบเขตของการควบคุมผู้รับจ้างช่วงโดยต้องขึ้นอยู่กับประเภทของผลิตภัณฑ์ และผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป

4.1.3 จัดทำและเก็บรักษามันที่กคุณภาพของผู้รับจ้างช่วงที่ยอมรับได้

4.2 การพัฒนาผู้รับจ้างช่วง (Subcontractor Development)

4.2.1 ต้อง ทำการพัฒนากระบวนการคุณภาพของผู้รับจ้างช่วงโดยการกำหนดเป้าหมายให้ผู้รับจ้างช่วงปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐาน QS-9000 (ส่วนที่ 1) เป็นพื้นฐาน

4.2.2 ถ้าการตรวจประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาผู้รับจ้างช่วง ควร มีการกำหนด ความถี่ โดยผู้ส่งมอบ

4.2.3 การตรวจประเมินผู้รับจ้างช่วงตาม QS-9000 โดยลูกค้า , ตัวแทนลูกค้า หรือผู้ออกไปรับรองถือว่ามามีผลเท่ากับการตรวจประเมินโดยผู้ส่งมอบ

4.3 การกำหนดเวลาให้ผู้รับจ้างช่วง (Scheduling Subcontractors)

4.3.1 ต้อง ทำการเรียกร้องให้ผู้รับจ้างช่วงส่งมอบให้ทันตามกำหนด 100 % ทุกครั้ง

4.3.2 ต้อง ให้ข้อมูลการวางแผนและคำมั่นในการสั่งซื้อ เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับจ้างช่วงสามารถส่งมอบได้ตรงตามเวลาที่กำหนด

4.3.3 ต้อง จัดสร้างระบบการเฝ้าติดตามประสิทธิภาพการส่งมอบของผู้รับจ้างช่วง และปฏิบัติการแก้ไขตามความเหมาะสม

4.3.4 บันทึกของค่าธรรมเนียมขนส่งสินค้า ต้อง รวมรวมจำนวนที่จ่ายโดยผู้ส่งมอบ และโดยผู้รับจ้างช่วง

5. ข้อมูลการจัดซื้อ (Purchasing Data)

5.1 เอกสารการจัดซื้อ ต้อง มีรายละเอียดข้อมูลของสินค้าที่สั่งซื้ออย่างชัดเจน รวมถึงสิ่งเหล่านี้ถ้ามี

5.1.1 ประเภท ชั้น ลักษณะ คุณสมบัติ หรือการชี้บ่งเฉพาะอื่นๆ

5.1.2 ข้อกำหนดที่ใช้แบบเขียน กระบวนการ มาตรฐานเครื่องมือที่ใช้การตรวจสอบต่างๆ

5.1.3 ชื่อ หมายเลข และฉบับของระบบคุณภาพที่ใช้อยู่

5.2 ต้อง ทบทวนและอนุมัติเอกสารการจัดซื้อก่อนส่งดำเนินการ

6. การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ (Verification of Purchased Product)

6.1 การทวนสอบ ณ สถานที่ของผู้รับจ้างช่วงโดยผู้ส่งมอบ (Supplier Verification at Subcontractors Premises)

6.1.1 ต้อง กำหนด วิธีในการทวนสอบและการตรวจปล่อยของผลิตภัณฑ์ ในเอกสารการจัดซื้อ ถ้าต้องการให้มี

6.2 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ของผู้รับจ้างช่วงโดยลูกค้า (Customer Verification of Subcontracted Product)

6.2.1 ในกรณีที่มิระบุไว้ในข้อตกลง ลูกค้าหรือตัวแทน ต้อง มีสิทธิในการทวนสอบ ณ สถานที่ของผู้รับจ้างช่วงและผู้ส่งมอบ

6.2.2 การทวนสอบโดยลูกค้า ผู้ส่งมอบ ต้อง ไม่นำมาใช้เป็นหลักฐานยืนยันถึงประสิทธิภาพการควบคุมคุณภาพของผู้รับจ้างช่วง

6.2.3 การทวนสอบโดยลูกค้าผู้ส่งมอบ ต้อง ไม่นำมาใช้ปิดความรับผิดชอบในการจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่ยอมรับได้ และ ต้อง ไม่นำมาปฏิเสธ การส่งคืนผลิตภัณฑ์จากลูกค้า

4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า (Control of Customer Supplier Product)

1. ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติในการควบคุมการทวนสอบ จัดเก็บ และบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า

2. ต้อง บันทึก และรายงานแจ้งลูกค้าทราบ เมื่อพบว่าผลิตภัณฑ์เกิดการสูญหาย เสียหาย หรือไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน

3. การทวนสอบโดยผู้ส่งมอบไม่เป็นผลให้ลูกค้าพ้นความรับผิดชอบในการจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่ยอมรับได้

4. เครื่องมือของลูกค้า (Customer Owned Tooling)

4.1 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เป็นของลูกค้า ต้อง ถูกทำเครื่องหมายอย่างถาวร เพื่อป้องกันเจ้าของซึ่งสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

4.8 การชี้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ (Product Identification and Traceability)

1. ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานในการชี้บ่งผลิตภัณฑ์ด้วยสื่อต่างๆ ใน “ จุดที่เหมาะสม ” จากจุดรับทุกขั้นตอน การผลิต การส่งมอบ และการติดตั้ง

2. กรณีมีข้อกำหนดขอบเขตการสอบกลับ ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานในการชี้บ่งของผลิตภัณฑ์แต่ละหน่วย หรือรุ่น การชี้บ่งนี้ ต้อง ทำการบันทึก (ดู 4.16)

4.9 การควบคุมกระบวนการ (Process Control)

1. ต้อง ระบุ และวางแผนการผลิต ติดตั้ง และการบริการ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อคุณภาพ และ ต้อง มั่นใจว่ากระบวนการเหล่านี้ดำเนินไปภายใต้สภาวะการควบคุม

2. การควบคุมสภาวะ ต้อง รวมถึง

2.1 เอกสารวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดถึงการผลิต ติดตั้ง และบริการ ซึ่งหากปราศจากเอกสารเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพ

2.2 การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และสภาวะแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม

2.2.1 ความสะอาดของสถานที่ (Cleanliness of Premises)

ก. ต้อง จัดการสถานที่ (ผลิต) ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และมีการซ่อมแซมให้เหมาะสมต่อผลิตภัณฑ์ที่ทำการผลิต

2.2.2 แผนรองรับกรณีพิเศษ (Contingency Plans)

ข. ต้อง จัดเตรียมแผนรองรับกรณีพิเศษ (เช่น ไฟฟ้าดับ , การขาดแคลนแรงงาน , เครื่องจักรหลักเสียหาย) ที่สมเหตุสมผลในการป้องกันการหยุดชะงักของการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินยกเว้นเหตุอันเกิดจากภัยธรรมชาติ

2.3 เป็นไปตามมาตรฐานอ้างอิง / รหัส แผนคุณภาพ และ / หรือเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน

2.4 การเฝ้าติดตามและควบคุมคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

2.4.1 การกำหนดคุณลักษณะพิเศษ (Designation of Special Characteristics)

ก. ต้อง ปฏิบัติตามข้อกำหนดของลูกค้าทุกประการสำหรับการกำหนด การจัดทำ เอกสารและการควบคุมคุณลักษณะพิเศษ

ข. ต้อง จัดเตรียมเอกสารที่แสดงให้เห็นได้ว่าการปฏิบัติเป็นไปตามข้อกำหนดตามที่ลูกค้าต้องการ

2.5 การรับรองกระบวนการ และอุปกรณ์ตามความเหมาะสม

2.6 เกณฑ์คุณภาพงาน (Workmanship Criteria) ต้อง ชัดเจน เช่น การเขียนมาตรฐาน ตัวอย่างหรือรูป ภาพ

2.7 การบำรุงรักษาเครื่องจักรอุปกรณ์ที่เหมาะสม เพื่อให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

2.7.1 การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

ก. ต้อง ชีบ่งและจัดให้มีการบำรุงรักษาเครื่องจักร / อุปกรณ์ที่มีความสำคัญต่อการผลิต จัดเตรียมทรัพยากรที่เหมาะสมและวางแผนการบำรุงรักษา ให้มีประสิทธิภาพ

ข. โดยอย่างน้อยระบบ ต้อง ประกอบด้วย

1. วิธีการปฏิบัติงานที่อธิบายถึงกิจกรรมการบำรุงรักษาที่ได้วางแผนไว้แล้ว
2. ตารางเวลาบำรุงรักษา
3. วิธีการบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า โดยวิธีนี้ ควร ดำเนินการทบทวน ข้อเสนอแนะของบริษัทผู้ผลิต การสึกหรอของเครื่องมือ การเฝ้าติดตามเวลาที่เครื่องจักรทำงาน ความสัมพันธ์ของข้อมูล SPC กับการบำรุงรักษาเชิงป้องกันคุณลักษณะที่สำคัญของเครื่องจักรที่สึกหรอได้ และการวิเคราะห์การสันสะเทือน

4. วิธีปฏิบัติงานของการบรรจุ และถอนมรรักษาอุปกรณ์ , เครื่องมือ และเกจ
5. ความพร้อมของชิ้นส่วนทดแทนสำหรับเครื่องจักร / อุปกรณ์ที่สำคัญ
6. จัดทำเอกสาร ประเมินผล และพัฒนาเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการบำรุงรักษา

2.7.2 กรณีกระบวนการที่ไม่สามารถทวนสอบได้อย่างสมบูรณ์โดยการตรวจและทดสอบ

- ก. ต้อง ปฏิบัติโดยผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม
- ข. ต้อง เฝ้าติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการเป็นไปตามข้อกำหนด
- ค. ต้อง กำหนดถึงคุณสมบัติที่ต้องการของกระบวนการ เครื่องจักรอุปกรณ์ และบุคลากรตามความเหมาะสม ดู (4.16)

3. การเฝ้าติดตามกระบวนการและคู่มือการทำงานของผู้ปฏิบัติการ (Process Monitoring and Operator Interactions)

3.1 ต้อง จัดเตรียมเอกสารการเฝ้าติดตามกระบวนการ และคู่มือการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่มีหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการผลิต โดยคู่มือการทำงานเหล่านี้ ต้อง ให้มีใช้ที่จุดปฏิบัติงาน

หมายเหตุ : คู่มือการทำงาน ควร ถูกพัฒนามาจากแหล่งซึ่งระบุไว้ในคู่มือการวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า และแผนควบคุม (APQP & Control Plan)

3.2 เอกสารอาจจัดทำในรูปแบบของคู่มือการทำงาน เช่น คู่มือการตรวจสอบและทดสอบในห้องปฏิบัติการ ขั้นตอนการทดสอบ ใบปฏิบัติงานมาตรฐาน หรือเอกสารอื่นๆ ซึ่งโดยทั่วไปผู้ส่งมอบจัดเตรียมไว้ใช้ให้ข้อมูลที่จำเป็น

3.3 การเฝ้าติดตามกระบวนการ และคู่มือการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ต้อง อ้างอิงหรือครอบคลุมถึง(ตามความเหมาะสม)

3.3.1 ชื่อและหมายเลขของจุดปฏิบัติงานซึ่งระบุไว้ในแผนภูมิกระบวนการ

3.3.2 ชื่อและหมายเลขชิ้นส่วน หรือประเภทชิ้นส่วน

3.3.3 ระดับทางวิศวกรรมที่ใช้อยู่ พร้อมวันที่

3.3.4 เครื่องมือและอุปกรณ์อื่นๆที่จำเป็น

3.3.5 คู่มือการจัดการและการชั่งวัดวัตถุดิบ

3.3.6 ข้อกำหนดคุณลักษณะพิเศษโดยลูกค้าและผู้ส่งมอบ

3.3.7 ข้อกำหนด SPC

3.3.8 มาตรฐานด้านวิศวกรรมและการผลิต

3.3.9 คู่มือการตรวจสอบและทดสอบ ดู (4.10.4)

3.3.10 แผนการตอบสนอง (Reaction Plan)

3.3.11 การอนุมัติและแก้ไขวันที่

3.3.12 เครื่องช่วยในการตรวจด้วยสายตา

3.3.13 คู่มือการติดตั้งและช่วงเวลาในการเปลี่ยนเครื่องมือ

3.4 การคงไว้ซึ่งการควบคุมกระบวนการ (Maintaining Process Control)

3.4.1 ต้อง คงไว้ (หรือทำให้สูงกว่า) ซึ่งความสามารถ หรือสมรรถนะของกระบวนการตามที่อนุมัติไว้ใน PPAP

3.4.2 ต้อง มั่นใจว่า มีการนำแผนควบคุม และแผนกระบวนการไปใช้งาน ซึ่งครอบคลุมถึง (แต่ไม่จำกัดเพียงแค่นี้)

ก. เทคนิคในการวัด

ข. แผนการสุ่มตัวอย่าง

ค. เกณฑ์ในการยอมรับ ดู (4.10.1.1)

ง. แผนการตอบสนอง (Reaction Plan) เมื่อทำไม่ได้ตามเกณฑ์

3.4.3 คู่มือ APQP & Control Plan เพื่อการอ้างอิง

3.4.4 เหตุการณ์สำคัญๆ (เช่น การเปลี่ยนเครื่องมือ , การซ่อมเครื่องจักร) ควร ถูกรวบรวมลงในผังควบคุม (ดูข้อ 4.16)

3.4.5 เมื่อผลิตภัณฑ์ และ / หรือ กระบวนการแสดงข้อมูล ซึ่งบ่งบอกว่ามีความสามารถสูง เช่น ($Cpk / Ppk \geq 3$) ผู้ส่งมอบอาจจะปรับปรุงข้อมูลนี้ในแผนควบคุมตามความเหมาะสมดูคู่มือ (PPAP และ ส่วนที่ 2)

3.4.6 ต้อง ดำเนินการตามแผนการตอบสนองในแผนควบคุมสำหรับคุณลักษณะพิเศษ ซึ่งไม่มีเสถียรภาพ หรือ ไม่มีความสามารถ

3.4.7 แผนการตอบสนอง ควร มีมาตรการรองรับผลิตภัณฑ์ที่ออกจากกระบวนการ และการตรวจสอบ 100 %

3.4.8 แผนการปฏิบัติการแก้ไข ต้อง มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และกำหนดวันที่จะเสร็จ เพื่อการนำกระบวนการกลับสู่เสถียรภาพ และความสามารถที่ต้องการ ดู (4.10.1.1)

3.4.9 แผนการปฏิบัติการแก้ไขจะถูกทบทวน และอนุมัติโดยลูกค้า (ถ้าต้องการ)

3.5 การแก้ไขดัดแปลงข้อกำหนดด้านการควบคุมกระบวนการ(Modified Process Control Requirements)

3.5.1 ต้อง แก้ไขแผนควบคุม (เช่น ในช่องค่าเผื่อ , ข้อกำหนดเฉพาะ) ในกรณีที่ลูกค้าอาจร้องขอให้มีความสามารถที่สูงหรือต่ำกว่าที่ได้ระบุไว้ก่อนหน้านี้ (ดู 4.9.2)

3.6 การทวนสอบการติดตั้งงาน (Verification of Job Set-ups)

3.6.1 ต้อง ทำการทวนสอบการติดตั้งงานทุกครั้ง (เช่น การเริ่มต้นทำงาน , เปลี่ยนวัตถุดิบ , เปลี่ยนงาน , การหยุดงานนานๆ)

3.6.2 ผู้ทำหน้าที่ติดตั้ง ต้อง มีเอกสารคู่มือการทำงาน (Job Instruction) ไว้ใช้สำหรับอ้างอิง

3.6.3 แนะนำให้มีการเปรียบเทียบกับชิ้นส่วนสุดท้ายที่ผลิตไว้ครั้งก่อน

3.6.4 ต้อง มีการทวนสอบโดยใช้กลวิธีทางสถิติถ้าลูกค้ากำหนด (ดูส่วนที่ 2)

3.7 การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ (Process Changes)

3.7.1 ต้อง คงไว้ซึ่งบันทึกของวันที่มีผลบังคับใช้การเปลี่ยนแปลงของกระบวนการ (ดู 4.5.3)

3.8 รายการลักษณะปรากฏ (Appearance Items)

3.8.1 สำหรับผู้ส่งมอบที่ผลิตชิ้นส่วน ซึ่งถูกกำหนดโดยลูกค้าให้เป็น “ รายการลักษณะปรากฏ ” ต้อง จัดเตรียม

ก. แสงสว่างให้เหมาะสม ในพื้นที่การประเมิน

ข. ต้นแบบของสี ขนาดเม็ด ความมันวาวของโลหะ การแยกแยะรูปภาพ (Distinctness of Image , DOI) และลักษณะผิวอย่างเหมาะสม

ค. การดูแลรักษาต้นแบบของลักษณะปรากฏ และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน (ดูข้อ 4.11.2.b)

ง. การทวนสอบบุคลากรที่ทำการประเมินลักษณะปรากฏว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมเพียงพอ -

4.10 การตรวจสอบและการทดสอบ (Inspection and Testing)

1. บททั่วไป (General)

1.1 ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับกิจกรรมการตรวจ และการทดสอบ เพื่อเป็นการทวนสอบผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบกับข้อกำหนด

1.2 การตรวจ และการทดสอบที่ต้องการรวมทั้งบันทึกที่จัดทำ ต้อง แสดงรายละเอียดในแผนคุณภาพ (แผนควบคุม) หรือเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน

1.2.1 เกณฑ์การยอมรับ (Acceptance Criteria)

ก. เกณฑ์การยอมรับที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างของข้อมูลเชิงลักษณะ ต้อง ไม่มีพบตำหนิใดๆ (Zero Defect)

ข. ต้อง จัดทำเอกสารสำหรับมาตรฐานการตรวจด้วยสายตาอย่างอื่น ๆ ตามความเหมาะสม โดยผ่านการรับรองจากลูกค้า

2. การตรวจและการทดสอบการรับวัตถุดิบ (Receiving Inspection and Testing)

2.1 ต้อง มั่นใจว่า วัตถุดิบที่รับเข้ามาไม่ถูกนำไปใช้ หรือนำไปผลิต (ยกเว้นกรณีที่กล่าวใน 4.10.2.3) จนกว่าจะมีการตรวจ หรือทวนสอบตาม ข้อกำหนด การทวนสอบ ต้อง เป็นไปตามแผนคุณภาพ (แผนควบคุม) และ/ หรือ เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน

2.2 การกำหนดจำนวน และวิธีการตรวจสอบ ต้อง คำนึงจากความเข้มงวดในการควบคุม ณ สถานที่ของผู้รับจ้างช่วงและหลักฐานบันทึกที่ส่งมา

2.3 ต้อง ชี้นำวัตถุดิบและบันทึกไว้อย่างชัดเจน ในกรณีต้องนำวัตถุดิบไปใช้โดยเร่งด่วน โดยไม่ผ่านการทวนสอบเพื่อการเรียกกลับได้ทันที และทดสอบ เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

2.3.1 คุณภาพวัตถุดิบขาเข้า (Incoming Product Quality)

ก. ต้อง มีการใช้วิธีการต่อไปนี้หนึ่งวิธีหรือมากกว่าสำหรับระบบคุณภาพวัตถุดิบขาเข้า

1. การรับและประเมินข้อมูลทางสถิติโดยผู้ส่งมอบ
2. การตรวจสอบ และ / หรือ ทดสอบวัตถุดิบที่รับ (สุ่มตัวอย่างบนพื้นฐานของสมรรถนะ)

3. การประเมินหรือการตรวจติดตาม ณ สถานที่ของผู้รับจ้างช่วง โดยบุคคลที่ 2 หรือ 3 เมื่อประกอบด้วยบันทึกแสดงระดับคุณภาพ ที่ยอมรับได้

4. การประเมินชิ้นส่วนโดยห้องที่ได้รับการรับรอง

3. การตรวจและการทดสอบในกระบวนการ (In-Process Inspection and Testing)

ผู้ส่งมอบ ต้อง

- 3.1 ตรวจและทดสอบตามที่กำหนดในแผนคุณภาพ(แผนควบคุม)และ/ หรือ เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน
- 3.2 กักผลิตภัณฑ์ไว้จนกว่าจะผ่านการตรวจและทดสอบหรือได้รับรายงานที่จำเป็นและได้ทำการทวนสอบแล้วยกเว้นกรณีผลิตภัณฑ์ถูกปล่อยไปภายใต้วิธีการเรียกกลับได้ (ดู 4.10.2.3) การปล่อยผลิตภัณฑ์ภายใต้วิธีการเรียกกลับต้องถูกตรวจและทดสอบตามที่กำหนดใน(4.10.3.a)
- 3.3 นำไปสู่วิธีการป้องกัน เช่น การใช้แผนภูมิควบคุมกระบวนการ (SPC) การป้องกันความผิดพลาดมากกว่าการตรวจจับข้อบกพร่อง

4. การตรวจและการทดสอบขั้นสุดท้าย (Final Inspection and Testing)

4.1 ต้อง ดำเนินการตรวจและทดสอบขั้นสุดท้ายทั้งหมดตามแผนคุณภาพ (แผนควบคุม) และ / หรือ เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน

4.2 แผนคุณภาพ (แผนควบคุม) และ / หรือ เอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการตรวจและการทดสอบขั้นสุดท้าย ต้อง กำหนดการตรวจและทดสอบทั้งหมด รวมทั้งที่ได้มีการกำหนดในการรับวัตถุดิบ หรือในกระบวนการว่าได้มีการดำเนินการและผลที่ได้เป็นไปตามข้อกำหนด

4.3 ต้อง ไม่มีการจัดส่งผลิตภัณฑ์จนกว่ากิจกรรมทั้งหมดที่กำหนดในแผนคุณภาพ (แผนควบคุม) และ / หรือ เอกสารวิธีการปฏิบัติได้เสร็จสมบูรณ์ เป็นที่น่าพอใจและเอกสารและข้อมูลมีการอนุมัติแล้ว

4.3.1 การทดสอบการทำงานและการตรวจสอบโครงร่าง (Layout Inspection and Functional Testing)

ก. ต้อง มีการตรวจสอบโครงร่างและการทวนสอบการทำงาน สำหรับทุกๆ ผลิตภัณฑ์ ด้วยความถี่ที่กำหนดโดยลูกค้า (ดูส่วนที่ 2)

ข. ผลการตรวจและทดสอบ ต้อง มีไว้ให้ลูกค้าทบทวนได้เมื่อมีการร้องขอ

4.4 การตรวจติดตามผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย (Final Product Audit)

4.4.1 ต้อง ทำการตรวจติดตามผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่บรรจุแล้ว เพื่อทวนสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดทุกประการ (เช่น ตัวผลิตภัณฑ์ , บรรจุภัณฑ์ , ฉลาก) ด้วยความถี่ที่เหมาะสม

4.5 บันทึกการตรวจและการทดสอบ (Inspection and Test Record)

4.5.1 ต้อง จัดทำและเก็บรักษานบันทึก เพื่อเป็นหลักฐานว่าผลิตภัณฑ์ได้ผ่านการตรวจสอบ และ/หรือ ทดสอบ

4.5.2 บันทึก ต้อง แสดงอย่างชัดเจนว่าผลิตภัณฑ์ผ่านเกณฑ์ หรือไม่ผ่านเกณฑ์การยอมรับที่กำหนดไว้

4.5.3 ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ไม่ผ่านเกณฑ์ ต้อง มีการปฏิบัติสำหรับการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (ดู 4.13)

4.5.4 บันทึก ต้อง มีการ ชี้บ่งชื่อผู้ทำการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ (ดู 4.16)

4.6 ข้อกำหนดสำหรับห้องปฏิบัติการของผู้ส่งมอบ (Supplier Laboratory Requirement)

4.6.1 ระบบคุณภาพของห้องปฏิบัติการ (Laboratory Quality System)

ก. ห้องปฏิบัติการ (สถานที่ของผู้ส่งมอบที่ใช้ในการทดสอบทางเคมี , โลหะวิทยา , ความเชื่อถือได้ , การยืนยันการทดสอบต่างๆ) ต้อง มีเอกสารกำหนดขอบเขตของห้องปฏิบัติการ (Laboratory Scope)

ข. ห้องปฏิบัติการ ต้อง จัดทำเอกสารเกี่ยวกับนโยบาย , ระบบงาน , วิธีปฏิบัติ , โปรแกรม , คู่มือการทำงาน และผลการทดสอบ ซึ่งจะช่วยให้มั่นใจถึงคุณภาพของการทดสอบหรือผลการสอบเทียบ ภายใต้ขอบเขตของระบบคุณภาพ ดูข้อ (4.2.1)

หมายเหตุ : การรับรองห้องปฏิบัติการตาม ISO / IEC Guide 25 หรือมาตรฐานแห่งชาติที่เทียบเท่าไม่เป็นข้อกำหนดของ QS-9000 ดังนั้นห้องปฏิบัติการ ควร จะถูกรวมอยู่ในการตรวจติดตาม

4.6.2 บุคลากรของห้องปฏิบัติการ (Laboratory Personal)

ก. บุคลากรที่ทำการตัดสินใจ (Judgment) เกี่ยวกับการทดสอบ และการสอบเทียบ ต้อง มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ที่เหมาะสม (ดูข้อ 4.1.2.2)

4.6.3 การชี้บ่งและทดสอบผลิตภัณฑ์ในห้องปฏิบัติการ (Laboratory Product Identification and Testing)

ก. ห้องปฏิบัติการ ต้อง มีวิธีการปฏิบัติการเกี่ยวกับการรับ , การชี้บ่ง , การเคลื่อนย้าย , การป้องกัน , การเก็บรักษา และการกำจัดตัวอย่างที่ใช้ทดลอง และ / หรือ เครื่องวัดที่สอบเทียบรวมถึงวิธีที่จะป้องกันความผิดพลาดของตัวอย่าง / เครื่องมือ (ดูข้อ 4.15)

ข. ตัวอย่าง / เครื่องมือ ต้อง ถูกเก็บรักษาไว้จนกว่าข้อมูลผลขั้นสุดท้ายถูกทำเสร็จเพื่อสามารถสอบย้อนไปยังข้อมูลดิบได้ ดูข้อ (4.10.1)

4.6.4 การควบคุมกระบวนการของห้องปฏิบัติการ (Laboratory Process Control)

ก. ต้อง เฝ้าติดตาม , ควบคุม และบันทึก (ดูข้อ 4.16) สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่จำเป็น หรืออาจส่งผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์

ข. ข้อกำหนดของสภาพแวดล้อม (เช่น ความปราศจากเชื้อ , ฝุ่นละออง , การรบกวน จากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า , การแผ่รังสี , ความชื้น , กระแสไฟฟ้า , อุณหภูมิ , ระดับเสียง , และการสั่นสะเทือน) ต้อง ถูกกำหนดขึ้นและคงไว้ตามความเหมาะสมทางด้านเทคนิคของกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

4.6.5 วิธีการทดสอบและสอบเทียบของห้องปฏิบัติการ (Laboratory Testing and Calibration Methods)

ก. ต้อง ใช้วิธีการทดสอบ และ / หรือ สอบเทียบ รวมถึงการสุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเหมาะสมกับการทดสอบ และ / หรือ สอบเทียบนั้นๆ โดยจะเป็น การดี ถ้าอ้างอิงมาตรฐานสากล , มาตรฐานท้องถิ่น หรือมาตรฐานแห่งชาติที่มีการตีพิมพ์จำหน่ายอยู่ ดูข้อ (4.11)

ข. ต้อง ทวนสอบความสามารถของห้องปฏิบัติการที่จะดำเนินการตามข้อกำหนด มาตรฐานก่อนดำเนินการจริง

ค. เมื่อจำเป็นที่จะใช้วิธีการที่ไม่ถูกระบุในข้อกำหนดมาตรฐาน ต้อง ได้รับความยินยอม จากลูกค้าก่อน

4.6.6 วิธีทางสถิติของห้องปฏิบัติการ (Laboratory Statistical Method)

ก. วิธีทางสถิติที่เหมาะสม ควร ถูกนำมาใช้กับกิจกรรมการทวนสอบที่จะต้องมีการส่ง มอบข้อมูล (ดูข้อ 4.20)

4.7 ห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรอง (Accredited Laboratories)

4.7.1 ห้องปฏิบัติการอิสระ / เชิงพาณิชย์ที่ผู้ส่งมอบใช้งาน ต้อง เป็นห้องปฏิบัติที่ได้รับการรับรอง อ้างอิงข้อกำหนดเฉพาะของลูกค้า

4.11 การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ (Control of Inspection , Measuring and Test Equipment)

1. บททั่วไป (General)

1.1 ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อควบคุม สอบเทียบ และบำรุงรักษา เครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ (รวมทั้ง Test Software)

1.2 เครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องตรวจสอบ ต้อง เป็นไปในลักษณะที่มั่นใจได้ว่าทราบความไม่ แม่นยำของการวัดและอยู่ในเกณฑ์ขีดความสามารถของการวัดที่ต้องการ

1.3 ต้อง ตรวจสอบทั้ง Test Software / Hardware เพื่อพิสูจน์ว่าสามารถทวนสอบการยอมรับของ ผลิตภัณฑ์ ก่อนนำไปใช้ในระหว่างการผลิต ติดตั้งหรือ บริการ และ ต้อง มีการตรวจซ้ำตาม ช่วงเวลาที่ กำหนดไว้

1.4 ต้อง จัดทำขอบเขต และขอบเขต และความถี่ของการตรวจและ ต้อง จัดเก็บรักษานบันทึกซึ่งเป็น หลักฐานของการควบคุม (ดู 4.16)

1.5 ในกรณีที่มีข้อมูลทางเทคนิคที่เกี่ยวข้อง ต้อง จัดเตรียมไว้ให้มีพร้อมสำหรับลูกค้าหรือตัวแทน ลูกค้าหรือตัวแทนลูกค้าทวนสอบ

2. วิธีการควบคุม (Control Procedure)

2.1 ผู้ส่งมอบ ต้อง

2.1.1 กำหนดวิธีวัดความแม่นยำและเลือกใช้เครื่องตรวจเครื่องวัดและเครื่องทดสอบที่เหมาะสม

2.1.2 ชั่งเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ ทั้งหมดที่มีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และสอบเทียบและปรับแต่งตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ หรือก่อนนำไปใช้งาน เทียบกับเครื่องมือที่ถูกรับรองซึ่งสามารถสอบกลับไปยังมาตรฐานที่ยอมรับระดับชาติหรือนานาชาติ ในกรณีที่ไม่มีเครื่องมือมาตรฐานดังกล่าว ต้อง จัดทำเอกสารการสอบเทียบเอง

2.1.3 การบริการสอบเทียบ (Calibration Services)

ก. การสอบเทียบเครื่องมือวัดต่างๆ ต้อง ทำโดยห้องปฏิบัติการภายในที่ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ (ดูข้อ 4.10.6) ห้องปฏิบัติการอิสระ / เชิงพาณิชย์ที่ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ (ดูข้อ 4.10.7) หรือหน่วยงานของรัฐที่ลูกค้ายอมรับ

ข. ขอบเขตของห้องปฏิบัติการ ต้อง ครอบคลุมถึงการสอบเทียบเครื่องมือวัดดังกล่าว

ค. ห้องปฏิบัติการอิสระ / เชิงพาณิชย์ ต้อง ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO / IEC Guide 25 หรือ มาตรฐานทางราชการที่เทียบเท่า (เช่นถูกตรวจประเมินโดยลูกค้า หรือตัวแทนลูกค้า)

ง. ระบุกรรมวิธีในการสอบเทียบของเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ ซึ่งรวมรายละเอียด ของประเภทเครื่องมือ การชั่ง สถานที่ ความถี่การตรวจสอบ วิธีตรวจ เกณฑ์การยอมรับ และการปฏิบัติเมื่อพบว่าผลที่ได้ไม่เป็นที่น่าพอใจ

จ. ชั่งเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ ด้วยตัวอย่างที่เหมาะสม หรืออนุมัติบันทึกการชั่งเพื่อแสดงสถานะ การสอบเทียบ

ฉ. เก็บรักษานบันทึกประวัติการสอบเทียบสำหรับเครื่องตรวจเครื่องวัดและ เครื่องทดสอบ (ดู 4.16)

ช. ประเมิน และจัดทำกรยืนยันความถูกต้อง ของผลการตรวจก่อนหน้านี้ เมื่อพบว่าเครื่องตรวจเครื่องวัด และเครื่องทดสอบไม่อยู่ในเกณฑ์ที่สอบเทียบไว้

ซ. มั่นใจว่าสภาวะแวดล้อมเหมาะสมต่อการสอบเทียบ

ฅ. มั่นใจว่าการเคลื่อนย้าย การดูแลรักษา และการจัดเก็บเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบยังคงไว้ซึ่งความแม่นยำ และความพร้อมในการใช้งาน

ญ. ป้องกันเครื่องวัด และเครื่องทดสอบ รวมถึง Test Software / Hardware จากการปรับตั้งซึ่งจะทำให้การสอบเทียบผิดไป

3. บันทึกเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ (Inspection , Measuring , & Test Equipment Records)

3.1 บันทึกกิจกรรมการสอบเทียบของเกจ เครื่องวัดและเครื่องทดสอบทั้งหมด รวมทั้งเกจที่พนักงานเป็นเจ้าของ ต้อง รวมถึง

3.1.1 การระบุครั้งที่ทำการแก้ไข (Revision) ทางวิศวกรรม (ถ้าเหมาะสม)

3.1.2 สภาพเกจและค่าจริงที่อ่านได้ตามที่รับเข้ามาสำหรับกรณีที่ปรากฏว่ามีการออกนอกย่าน (Out of Specification)

3.1.3 ข้อความรายละเอียดที่แสดงความถูกต้องเที่ยงตรง (Statement of Conformance) หลังการสอบเทียบ

3.1.4 การแจ้งเตือนไปยังลูกค้าอาจมีการส่งมอบวัตถุบหรือผลิตภัณฑ์ที่น่าสงสัยออกไป

4. การวิเคราะห์ระบบการวัด (Measurement System Analysis)

4.1 ต้อง นำการศึกษาทางสถิติมาวิเคราะห์ความแปรปรวนในผลของระบบการวัด และเครื่องทดสอบ แต่ละชนิด

4.1.1 ข้อกำหนดนี้ ต้อง นำไปใช้กับระบบการวัดที่มีการอ้างอิงในแผนควบคุม (ดูข้อ 4.2.3.7)

4.1.2 วิธีการวิเคราะห์และเกณฑ์การยอมรับที่ใช้ (เช่น ความโน้มเอียง , ความเป็นเส้นตรง , เสถียรภาพ , Gage , R&R) ควร เป็นไปตามคู่มือการวิเคราะห์ระบบการวัด (Measurement System Analysis , MSA)

4.1.3 อาจใช้การวิเคราะห์และหลักเกณฑ์การยอมรับแบบอื่น ถ้าลูกค้าอนุมัติ

4.12 การแสดงสถานะ การตรวจและการทดสอบ (Inspection and Test Status)

1. ต้อง ชี้บ่งสถานะ การตรวจ และการทดสอบของผลิตภัณฑ์ โดยวิธีที่เหมาะสม เพื่อบ่งบอกถึงความ เป็น หรือ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของการตรวจและทดสอบผลิตภัณฑ์

2. การชี้บ่งของสถานะ การตรวจและทดสอบ ต้อง คงไว้ตามที่ระบุในแผนคุณภาพ (แผนควบคุม) และ / หรือเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน ตลอดทั้งการผลิต ติดตั้ง และบริการ เพื่อให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการ ตรวจและทดสอบ ได้ ส่งไปใช้หรือติดตั้ง { หรือ ปลดปล่อยภายใต้การยอมรับในกรณีพิเศษ (ดู 4.13.2) }

หมายเหตุ : ตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ในการกระบวนการผลิตโดยทั่วไป ไม่เอื้ออำนวยในการแสดง สถานะ การตรวจและทดสอบที่เหมาะสม เว้นเสียแต่จะเห็นได้อย่างชัดเจน (เช่น วัตถุดิบในกระบวนการ ส่งผ่านการผลิตแบบอัตโนมัติ) จัดวางผลิตภัณฑ์ ที่ไม่อยู่ในกระบวนการส่งแบบอัตโนมัติ สามารถยอมรับได้ เมื่อมีการแสดงสถานะ การทดสอบที่เด่นชัด มีเอกสารรองรับ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์การแสดงสถานะ

3. การทวนสอบเพิ่มเติม (Supplemental Verification)

3.1 ในกรณีที่ลูกค้าต้องการขอให้มีการทวนสอบ/ชี้บ่งเพิ่มเติม ต้อง ปฏิบัติให้ได้ตามข้อกำหนด (เช่น ระยะเริ่มต้นของผลิตภัณฑ์ใหม่)

4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Nonconforming Product)

1. บททั่วไป (General)

1.1 ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนดมีการป้องกันการนำไปใช้หรือติดตั้งโดยความพลั้งเผลอ

1.2 การควบคุม ต้อง จัดทำการชี้บ่ง จัดทำเอกสาร การประเมิน การคัดแยก (ถ้าทำได้) การจัดการ และการแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

1.2.1 วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ที่น่าสงสัย (Suspect Material or Product)

ก. การควบคุมนี้ ต้อง ใช้กับผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบที่น่าสงสัย เช่นเดียวกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

1.2.2 การชี้บ่งที่มองเห็นได้ (Visual Identification)

ก. ต้อง ชี้บ่งให้เห็นได้บนผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด , ผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบที่น่าสงสัย ตลอดจนสถานที่กักเก็บ (Quarantine Area)

2. การทบทวนและจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Review and Disposition of Non – conforming Product)

2.1 ต้อง กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการทบทวน และอำนาจในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

2.2 ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้อง ทำการทบทวนตามเอกสารวิธีการปฏิบัติงานซึ่งอาจได้แก่

- 2.2.1 การนำกลับไปทำใหม่ให้ได้ตามข้อกำหนด
- 2.2.2 ยอมรับโดยทำการซ่อมแซม หรือไม่ต้องซ่อมแซม โดยการยอมรับกรณีพิเศษ
- 2.2.3 จัดเกรดใหม่ สำหรับใช้กรณีอื่นๆ
- 2.2.4 ไม่ยอมรับ หรือการคัดทิ้ง

จัดเกรดใหม่ สำหรับใช้กรณีอื่นๆ

2.3 ในกรณีที่มีกำหนดในข้อตกลง การขอใช้หรือทำการซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ (4.13.2.b) ที่ไม่ได้ตามข้อกำหนด ต้อง รายงานเพื่อขอการยอมรับกรณีพิเศษต่อลูกค้าหรือตัวแทนลูกค้า

2.4 รายละเอียดของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ผ่านการยอมรับ และของการซ่อมแซม ต้อง บันทึกสภาพที่เป็นจริง (ดู 4.16)

2.5 ต้อง ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ซ่อมแซมหรือทำใหม่อีกครั้งตามแผนคุณภาพ (แผนควบคุม) และ / หรือ เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน

2.5.1 แผนการลดที่ถูกจัดลำดับความสำคัญ (Prioritized Reduction Plan)

ก. ต้อง นับจำนวน และวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแล้วจัดทำแผนการลดความสำคัญ

ข. ควร ติดตามผลการดำเนินการตามแผนฯ

3. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ทำใหม่ (Control of Reworked Product)

3.1 เอกสารขั้นตอนการทำใหม่ ต้อง สามารถนำไปใช้โดยบุคลากรที่เหมาะสมในจุดทำงานนั้นๆ

3.2 ต้อง ไม่นำผลิตภัณฑ์ที่สามารถมองเห็นจากภายนอกว่าเป็นการทำใหม่ ไปใช้ในส่วนการบริการหลังการขาย โดยปราศจากการอนุมัติของลูกค้า

4. การอนุมัติผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองเชิงวิศวกรรม (Engineering Approved Product Authorization)

4.1 ต้อง ได้รับการอนุมัติจากลูกค้าก่อน เมื่อผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ แตกต่างไปจากที่เคยได้รับการอนุมัติแล้ว (ดูคู่มือ PPAP)

4.2 ข้อกำหนดนี้ รวมทั้งผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อจากผู้รับจ้างช่วงเช่นเดียวกัน

4.3 ต้อง เห็น ด้วยกับการร้องขอใดๆ ของผู้รับจ้างช่วง ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า

4.4 ต้อง คงไว้ซึ่งบันทึกของวันหมดอายุ หรือจำนวนที่ได้อนุมัติแล้ว

4.5 ต้อง มั่นใจว่า มีการปฏิบัติตามข้อมูลจำเพาะและข้อกำหนดต้นฉบับ หรือฉบับทดแทน เมื่อสิ้นสุดการอนุมัติ

4.6 ผลิตภัณฑ์ที่ถูกส่งมอบภายใต้การอนุมัติ ต้อง ทำการชี้บ่งอย่างเหมาะสมบนภาชนะที่จัดส่งแต่ละชิ้น

4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and Preventive Action)

1. บททั่วไป (General)

1.1 ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน

1.2 การปฏิบัติการแก้ไข หรือป้องกันเพื่อลดสาเหตุที่แท้จริงหรือโอกาสของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้อง ให้เหมาะสมกับความรุนแรงของปัญหา และความเสี่ยงที่จะเกิด

1.3 ต้อง ปฏิบัติ และบันทึกการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในเอกสารวิธีการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

1.3.1 วิธีการแก้ไขปัญหา (Problem Solving Methods)

ก. ต้อง ใช้วิธีการแก้ไขอย่างเป็นระบบ เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากทั้งภายในและภายนอก

ข. ต้อง ใช้วิธีการแก้ไขปัญหาลักษณะที่ลูกค้ากำหนด โดยอ้างอิงเอกสารของลูกค้าเมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากภายนอก

1.3.3 การป้องกันความผิดพลาด (Mistake Proofing)

ก. ต้อง ใช้วิธีการป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินการแก้ไขและป้องกันในสัดส่วนที่เหมาะสมกับขนาดความรุนแรงของปัญหา และความเสี่ยงที่จะเกิดตามมา

2. การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action)

2.1 วิธีการปฏิบัติงานสำหรับการปฏิบัติการแก้ไข ต้อง รวมถึง

2.1.1 จัดการกับคำร้องเรียนของลูกค้าและรายงานผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 สืบสวนหาสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบ คุณภาพ และบันทึกผลของการสืบสวน (ดู 4.16)

2.1.3 กำหนดการปฏิบัติการแก้ไข ที่จำเป็นสำหรับการกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

2.1.4 การประยุกต์ของการควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการแก้ไขเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.5 การวิเคราะห์และทดสอบผลิตภัณฑ์ที่ส่งคืน (Returned Product Test / Analysis)

ก. ต้อง ทำการวิเคราะห์ชิ้นส่วนที่ถูกส่งคืนจากลูกค้า

ข. บันทึกผลการวิเคราะห์ ต้อง จัดเก็บและให้มีพร้อมเมื่อมีการร้องขอ

ค. ต้อง ทำการวิเคราะห์อย่างมีประสิทธิภาพ และถ้าเหมาะสม ให้เริ่มการปฏิบัติการแก้ไขรวมถึงการเปลี่ยนแปลง เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

2.1.6 ผลกระทบจากการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Impact)

ก. ต้อง ประยุกต์ใช้การปฏิบัติการแก้ไข และการควบคุมการดำเนินการ ซึ่งจะกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เข้ากับผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่คล้ายคลึงกันด้วย

3. การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action)

3.1 วิธีการปฏิบัติงานสำหรับการปฏิบัติการป้องกัน ต้อง รวมถึง

3.1.1 การใช้ข้อมูลประกอบจากแหล่งที่เหมาะสม เช่น กระบวนการและการปฏิบัติงานซึ่งมีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ , การยอมรับกรณีพิเศษ , ผลการตรวจติดตาม , บันทึกคุณภาพ , รายงานการบริการ และการร้องเรียนของลูกค้าเพื่อการตรวจหาวิเคราะห์ และกำจัดโอกาสสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.1.2 กำหนดขั้นตอนที่จำเป็นสำหรับปัญหาต่างๆ ที่ต้องการปฏิบัติการป้องกัน

3.1.3 ริเริ่มการปฏิบัติการป้องกันและการประยุกต์ของการควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่า มีประสิทธิภาพ

3.1.4 มั่นใจว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติได้นำไปใช้สำหรับการทบทวนของฝ่ายบริหาร (ดู 4.1.3)

4.15 การเคลื่อนย้ายการเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบ (Handling , Storage , Packaging , Preservation and Delivery)

1. บททั่วไป (General)

1.1 ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบของผลิตภัณฑ์

2. การเคลื่อนย้าย (Handling)

2.1 ต้อง จัดเตรียมวิธีในการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ซึ่งป้องกันความเสียหายหรือเสื่อมสภาพของผลิตภัณฑ์

3. การเก็บ (Storage)

3.1 ต้อง จัดหาสถานที่ปลอดภัย ระหว่างการรอใช้หรือส่งมอบ เพื่อป้องกันความเสียหาย หรือเสื่อมสภาพของผลิตภัณฑ์

3.2 ต้อง กำหนดวิธีการเบิกจ่ายจากบริเวณดังกล่าวอย่างเหมาะสม

3.3 ต้อง มีการประเมิน เพื่อตรวจหาความเสื่อมสภาพของผลิตภัณฑ์ที่จัดเก็บในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม

3.4 สินค้าคงคลัง(Inventory)

3.4.1 ต้อง ใช้ระบบการบริหารสินค้าคงคลังเพื่อให้เกิดการหมุนเวียนของสินค้าคงคลังที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้แน่ใจว่าสินค้าคงคลังอยู่ในระดับที่ต่ำสุดที่จะเป็นไปได้

4. การบรรจุ (Packaging)

4.1 ต้อง ควบคุมกระบวนการการบรรจุ บรรจุ ภัณฑ์และการทำเครื่องหมาย (รวมทั้งวัสดุที่ใช้) ตามขอบเขตที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนด

4.1.1 มาตรฐานการบรรจุของลูกค้า (Customer Packaging Standards)

ก. ต้อง ปฏิบัติตามเอกสารข้อนำและมาตรฐานการบรรจุของลูกค้าทั้งหมด รวมทั้งมาตรฐานการบรรจุชิ้นส่วนบริการของลูกค้า

4.1.2 การติดฉลาก (Labeling)

ก. ต้อง พัฒนาระบบเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่ส่งมอบได้ติดด้วยฉลากที่ลูกค้ากำหนด (ดูส่วนที่ 2)

5. การถนอมรักษา (Preservation)

5.1 ต้อง ใช้วิธีการที่เหมาะสมสำหรับการถนอมรักษา และการแยกแยะของผลิตภัณฑ์อยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ส่งมอบ

6. การส่งมอบ (Delivery)

6.1 ต้อง จัดให้มีการป้องกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์หลังการตรวจและทดสอบขั้นสุดท้าย

6.2 ในกรณีมีการกำหนดในข้อตกลง การป้องกันนี้ ต้อง ครอบคลุมการส่งมอบจนถึงปลายทาง

6.2.1 การเฝ้าติดตามความสามารถการส่งมอบของผู้ส่งมอบ (Supplier Delivery Performance Monitoring)

ก. ต้อง จัดทำระบบเพื่อสนับสนุนการส่งมอบให้ทันกำหนด 100 % เพื่อให้ได้ตามความต้องการการผลิตและการบริการของลูกค้า

ข. ถ้าการส่งมอบไม่ได้ตามเป้าหมาย ต้อง มีการปฏิบัติแก้ไข เพื่อปรับปรุงความสามารถในการส่งมอบ รวมถึงการแจ้งปัญหาของการส่งมอบไปยังลูกค้า

ค. ต้อง มีระบบการพัฒนาประเมินและเฝ้าติดตามเพื่อให้ได้มาซึ่งระยะเวลาการส่งมอบที่ต้องการ

ง. ต้อง ดำเนินการตามระบบที่จะติดตามผลการส่งมอบให้เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ และมีการปฏิบัติการแก้ไขตามความเหมาะสม

จ. บันทึกแสดงค่าใช้จ่ายในการขนส่งของผู้ส่งมอบ ต้อง ถูกจัดเก็บไว้

ฉ. ต้อง จัดส่งผลิตภัณฑ์ทั้งหมดตามวิธีการจัดส่งตามเส้นทางและบรรจุภัณฑ์ที่ลูกค้ากำหนดไว้ครั้งล่าสุด

6.2.2 กำหนดการผลิต (Production Scheduling)

ก. ผู้ส่งมอบ ต้อง ดำเนินการวางแผนผลิตตามการสั่งซื้อของลูกค้า (Order – Driven)

6.2.3 การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Communication)

ก. ต้อง มีระบบคอมพิวเตอร์ที่จะคอยรับข้อมูลการวางแผน และข้อมูลการส่งมอบจากลูกค้า ยกเว้นกรณีอื่นโดยลูกค้า

6.2.4 ระบบการแจ้งการส่งออก (Shipment Notification System)

ก. ต้อง มีระบบคอมพิวเตอร์ On-line เพื่อแจ้งการส่งมอบล่วงหน้า (ASNs) เพื่อส่งข้อมูลในขณะทำการจัดส่ง เว้นแต่ที่ลูกค้าผ่อนผัน

ข. ในกรณีที่ระบบ On-line ไม่สามารถใช้งานได้ ต้อง มีวิธีการอย่างอื่นสำรอง

ค. ต้อง ทำการทวนสอบการแจ้งการส่งมอบล่วงหน้า (ASNs) ทุกครั้งว่าถูกต้องตรงกับเอกสารการส่งมอบและฉลาก

4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Quality Record)

1. ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการขึ้น รวบรวม ทำตรวจนี้ นำไปใช้จัดหมวดหมู่ จัดเก็บรักษาและจัดการ (ทำจัด) บันทึกคุณภาพ

2. บันทึกคุณภาพ ต้อง คงไว้เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ

3. ต้อง ทำการควบคุมบันทึกคุณภาพที่เกี่ยวข้องของผู้รับจ้างช่วง

4. บันทึกคุณภาพ ต้อง สามารถอ่านได้ง่าย และ ต้อง เก็บรักษาไว้ในลักษณะที่นำออกมาใช้งานได้สะดวก และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพ หรือสูญหาย

5. ต้อง จัดทำและบันทึกช่วงเวลาในการเก็บบันทึกคุณภาพ

6. บันทึกคุณภาพ ต้อง พร้อมให้มีการประเมินหรือตรวจสอบโดยลูกค้า / ตัวแทน ตามระยะเวลาที่กำหนด ถ้ามีการระบุไว้ในข้อตกลง

7. ระยะเวลาการเก็บบันทึก (Record Retention)

7.1 บันทึกของการอนุมัติชิ้นส่วนการผลิต , บันทึกเกี่ยวกับเครื่องมือ , ใบสั่งซื้อและการแก้ไข ต้อง จัดเก็บไว้ตามระยะเวลาของการผลิตชิ้นส่วน และความต้องการในการผลิต ให้บริการบวกอีก 1 ปี ปฏิทิน ยกเว้นลูกค้ากำหนดเป็นอย่างอื่น

7.2 บันทึกประสิทธิภาพด้านคุณภาพ เช่น แผนควบคุม ผลการตรวจ และทดสอบ ต้อง จัดเก็บไว้ 1 ปีปฏิทินหลังจากปีที่จัดทำขึ้น

7.3 บันทึกของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร ต้อง จัดเก็บไว้นาน 3 ปี

7.4 ระยะเวลาในการจัดเก็บที่นานกว่าที่กำหนดไว้ อาจถูกระบุในวิธีปฏิบัติงานของผู้ส่งมอบ

7.5 ในที่สุดผู้ส่งมอบ ต้อง ทำลายบันทึกเหล่านั้น

7.6 ข้อกำหนดนี้ ไม่ได้มีไว้แทนที่ข้อกำหนดต่างๆ ของทางราชการ โดยระยะเวลาที่กำหนด ต้อง พิจารณาเป็นระยะเวลาขั้นต่ำสุด

4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)

1. ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการวางแผน และการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อทวนสอบถึงกิจกรรมคุณภาพ และผลที่ได้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ และกำหนดประสิทธิผลของระบบคุณภาพ

2. ต้อง กำหนดการตรวจติดตามบนพื้นฐานสถานะและความสำคัญของกิจกรรมที่จะทำการตรวจ

3. ต้อง ตรวจติดตามโดยผู้ที่มีอิสระจากองค์กรหรือกิจกรรมที่ถูกตรวจ

หมายเหตุ : คำว่า “ กิจกรรม “ หมายรวมถึงหน่วยงาน , พื้นที่ , กระบวนการ , ลักษณะงาน ฯลฯ ในบริษัท ไม่มีการกำหนดแผ่นตรวจสอบ (Check List) ที่จำเป็นที่จะใช้ในการตรวจติดตามภายใน

3.1 ต้อง บันทึกผลการตรวจติดตาม (ดู 4.16) และนำเสนอให้บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่ถูกตรวจติดตามทราบ

3.2 ผู้บริหารของพื้นที่ที่รับผิดชอบ ต้อง ทำการปฏิบัติการแก้ไขสิ่งที่พบจากการตรวจติดตาม

3.3 การติดตามผล ต้อง ทวนสอบและบันทึกการปฏิบัติและประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไข (ดู 4.16)

4. กำหนดการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit Schedule)

4.1 การตรวจติดตามภายใน ควร ครอบคลุมทุกกะ และดำเนินไปตามกำหนดการที่ถูกปรับปรุงทุกปี

4.2 เมื่อพบว่ามีสิ่งไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากภายในและภายนอก หรือ พบว่ามีคำร้องเรียนจากลูกค้าความถี่ในการตรวจติดตามที่ กำหนดไว้ ควร จะถูกเพิ่มขึ้นตาม

4.18 การฝึกอบรม (Training)

1. ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน สำหรับการกำหนดที่จำเป็น และจัดการฝึกอบรมให้กับบุคลากรทุกคนซึ่งปฏิบัติงานอันมีผลต่อคุณภาพ

2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง ต้อง มีคุณสมบัติบนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม และ / หรือประสบการณ์อย่างเหมาะสมตามต้องการ

3. ต้อง จัดเก็บบันทึกที่เหมาะสมของการฝึกอบรม (ดู 4.16)

4. ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม (Training Effectiveness)

4.1 ต้อง จัดให้มีการทบทวนประสิทธิภาพของการฝึกอบรมเป็นระยะ

4.19 การบริการ (Servicing)

1. ถ้ามีการระบุไว้ในข้อตกลง ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการดำเนินการทวนสอบ และการรายงานเพื่อให้การบริการเป็นไปตามข้อกำหนด

2. ข้อมูลย้อนกลับจากการบริการ (Feedback of Information from Service)

2.1 ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน สำหรับการสื่อสารของข้อมูลการบริการที่เกี่ยวข้องไปยังฝ่ายผลิต ฝ่ายวิศวกรรม และฝ่ายออกแบบ

4.20 กลวิธีทางสถิติ (Statistical Techniques)

1. กำหนดความจำเป็น (Identification of Need)

1.1 ต้อง ชี้แจงกลวิธีทางสถิติที่จำเป็นสำหรับการจัดทำ การควบคุม และการทวนสอบขีดความสามารถของกระบวนการ และคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์

2. วิธีการปฏิบัติงาน (Procedures)

2.1 ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานในการดำเนินการ และควบคุมประยุกต์ใช้กลวิธีทางสถิติที่ชี้แจงใน 4.20.1

3. การเลือกเครื่องมือทางสถิติ (Selection of Statistical Tools)

3.1 การเลือก และกำหนดเครื่องมือ ทางสถิติอย่างเหมาะสม (ถ้าสามารถใช้ได้) สำหรับแต่ละกระบวนการ ควร ทำขณะทำการวางแผนคุณภาพล่วงหน้า (APQP) และ ต้อง ระบุไว้ในแผนควบคุมด้วย

4. ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานทางสถิติ (Knowledge of Basic Statistical Concepts)

4.1 บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งองค์กรของผู้ส่งมอบตามความเหมาะสม ควร มีความเข้าใจในแนวคิดขั้นพื้นฐานทางสถิติ เช่น ความผันแปร การควบคุมกระบวนการ และขีดความสามารถ

4.2 ดูรายละเอียดจากคู่มือ SPC

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทบ 1012/0334

วันที่ /3 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายสมศักดิ์ สติรวงศ์ นิติระดับปริญญาโท วิชาเอกการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์วราภรณ์ อติสรประเสริฐ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด.

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ให้ นายสมศักดิ์ สติรวงศ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย และ
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ที่ ทม 1012/0376



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/4 มกราคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสมศักดิ์ สติรวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมีอาจารย์วรางคณา อติสรประเสริฐ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 100 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่างเดือนมกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นายสมศักดิ์ สติรวงศ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร ณะหวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากมีข้อสอบถามเกี่ยวกับเอกสาร กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-8125484



ที่ ทม 1012/๐393

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/4 มกราคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสมศักดิ์ สติรวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมีอาจารย์วรางคณา อติสรประเสริฐ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 350 คน คอบแบบสอบถามทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่างเดือนมกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสมศักดิ์ สติรวงศ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร ณะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากมีข้อสอบถามเกี่ยวกับเอกสาร กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-8125484

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย

เรื่อง ทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ทศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ QS-9000

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 18 - 25 ปี

() 26 - 33 ปี

() 34 - 41 ปี

() 42 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จ

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรีขึ้นไป

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท

() ไม่เกิน 10 ปี

() 11 - 20 ปี

() 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2

ทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ QS-9000

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อความ		ระดับทัศนคติต่อระบบ QS-9000				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000						
1.	การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การทำงานล่าช้ากว่าเดิม					
2.	การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ช่วยให้การดำเนินงานของท่านง่ายขึ้น					
3.	การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 พนักงานทุกคน มีการให้ความร่วมมือร่วมใจ					
4.	การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ยากที่จะทำให้การทำงานสำเร็จ					
5.	การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น					
6.	การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้สินค้ามีคุณภาพมากขึ้น					
7.	การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การพัฒนาระบบงานได้ดีขึ้น					
8.	การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้ของเสีย ลดลง					
9.	การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายงานที่ทำ					
10.	การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การควบคุมงานง่ายขึ้น					

ข้อความ		ระดับทัศนคติต่อระบบ QS-9000				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000						
11.	การนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ทำให้ ท่านเสียเวลาในการทำงานมากขึ้น					
12.	ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้ สามารถหยิบอุปกรณ์เครื่องมือได้สะดวกขึ้น					
13.	ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ท่าน เชื่อว่าทำให้ของเสียลดลง					
14.	การนำระบบคุณภาพ QS-9000 มาใช้ทำให้ ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น					
15.	ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้ สถานที่ทำงานเป็นระเบียบมากขึ้น					
16.	ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ช่วย ทำให้รู้สาเหตุของปัญหาในการทำงานมากขึ้น					
17.	ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน					
18.	ท่านรู้สึกภูมิใจอย่างยิ่งเมื่อบริษัทได้รับ การ รับรองระบบ QS-9000					
19.	ประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ช่วย ให้ลดเวลาการผลิตลง					
20.	การนำระบบคุณภาพQS-9000 มาใช้ทำให้ ประสิทธิภาพการผลิตลดลง					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดในการปฏิบัติงานของท่าน

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสำเร็จของงาน						
1.	งานที่ท่านปฏิบัติมักประสบความสำเร็จ					
2.	งานที่ท่านมีความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ					
3.	งานที่ท่านปฏิบัติไม่ค่อยมีปัญหาและอุปสรรค					
4.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่ทำ ได้สำเร็จทุกเรื่อง					
5.	ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่านมีโอกาสเลื่อน ตำแหน่งสูงขึ้น					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ						
6.	งานของท่านได้รับการยอมรับจาก บุคคลภายนอก					
7.	ท่านได้รับการยกย่องหรือชื่นชมเสมอเมื่อ ปฏิบัติงานได้ดี					
8.	คุณภาพของสินค้าของหน่วยงานท่านได้รับการ ยอมรับจากผู้ลูกค้า					
9.	ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน					
10.	เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจาก บุคคลภายนอก					
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
11.	งานที่ท่านทำในปัจจุบันมีความจำเจน่าเบื่อหน่าย					
12.	งานที่ท่านทำมีความกดดันและเหมาะสม					
13.	ท่านมีโอกาสปรับปรุงวิธีการทำงานซึ่ง ก่อให้เกิดผลดีต่อการทำงาน					
14.	ท่านพอใจกับอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ ได้รับมอบหมาย					
15.	งานที่ท่านทำไม่มีโอกาสการใช้ความคิดริเริ่มสร้าง สรรค์					

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>						
16.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของท่าน					
17.	ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานเสมอ					
18.	ท่านพอใจในงานที่รับผิดชอบ					
19.	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความรับผิดชอบสูงเกินไป					
20.	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ท่านทำอยู่					
<u>ด้านความก้าวหน้าในงาน</u>						
21.	ท่านพอใจและมีความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ					
22.	ท่านพอใจกับการที่หน่วยงานสนับสนุนให้เปลี่ยนแปลงสายงานได้ถ้ามีโอกาส					
23.	ท่านพอใจกับระบบความยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงานเพื่อแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้างาน					
24.	ท่านพอใจเพียงใดกับความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ					
25.	ท่านมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพ QS – 9000

- 1. ท่านคิดว่าบริษัทฯ ควรปรับปรุงระบบคุณภาพ QS – 9000 อย่างไร ที่จะทำให้ระบบคุณภาพ QS – 9000 มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 2. ปัญหา หรืออุปสรรคใดที่ท่านพบในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ QS – 9000 ของบริษัทฯ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอแบบสอบถาม

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นาย สมศักดิ์ สติรวงศ์
วันเดือนปีเกิด	4 สิงหาคม 2504
สถานที่เกิด	จังหวัด สงขลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	159 / 9 ซอย ลาซาล 10 ลาซาลพาร์คคอนโด A สุขุมวิท 105 บางนา กรุงเทพฯ 10260
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	รองผู้จัดการ ฝ่าย Project Office
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	วิศวกรรมบัณฑิต สาขา วิศวกรรมอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ